



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

CARRERA DE DERECHO

**La Materialización Legal del Derecho Constitucional de los
Usuarios y Consumidores**

Tesis previa a la obtención del Título de:
ABOGADA

AUTOR: Coronel Salguero Erika Paola
E-mail: erikaldu@hotmail.com

TUTOR: Dr. Caliz Ramos, Henry

Mayo, 2014
Quito

DEDICATORIA

A mis queridos padres,
hermanos y sobrinos,
gracias por haberme guiado
siempre por el camino correcto,
por el apoyo incondicional brindado.
A ustedes mi infinita gratitud y admiración.

Erika Coronel.

AGRADECIMIENTO

Mis más sinceros agradecimientos a los docentes de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Central del Ecuador, y en especial a mi tutor, Dr. Henry Cáliz Ramos, por su inagotable paciencia, tiempo personal y profesional que probablemente dejó de disfrutar para dedicarlo a mi trabajo, lo que ha hecho posible culminar el presente trabajo.

Erika Coronel.

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Quito, 27 de mayo del 2014

Yo, **CORONEL SALGUERO ERIKA PAOLA**, autora de la investigación, con cédula de ciudadanía N° 172125584-0, libre y voluntariamente DECLARO, que el trabajo de Grado titulado: **“LA MATERIALIZACIÓN LEGAL DEL DERECHO CONSTITUCIONAL DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES”**. Es de mi plena autoría, original y no constituye plagio o copia alguna, constituyéndose en documento único, como mandan los principios de investigación científica, de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,



CORONEL SALGUERO ERIKA PAOLA

C.C. 172125584-0

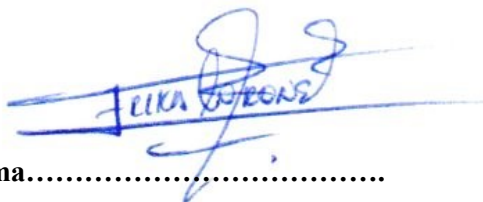
CORREO: erikaldu@hotmail.com

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **CORONEL SALGUERO ERIKA PAOLA**, en calidad de autor del trabajo de la tesis realizada sobre **“LA MATERIALIZACIÓN LEGAL DEL DERECHO CONSTITUCIONAL DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES”**, por la presente autorizo a la **UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR**, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos de autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

Quito, 27 de mayo de 2014



Firma.....

C.C. 1721255840

APROBACIÓN DEL TUTOR DE TESIS

Quito, 24 de Marzo del 2014

Señora:

Doctora

Yolanda Yupanqui

DECANA DE LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

Presente.-

En virtud de mi aceptación como Director de Tesis, de la señorita ERIKA PAOLA CORONEL SALGUERO, portadora de la cédula de ciudadanía No.1721255840 misma que tiene el tema: **“La Materialización Legal del Derecho Constitucional de los Usuarios y Consumidores”**, previo a la obtención del título de Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador, me permito presentar el siguiente informe:

La indicada postulante ha desarrollado su tesis bajo mi dirección, acogiendo mis recomendaciones para la respectiva elaboración y conclusión de este trabajo investigativo; por lo que ha cumplido con todos los requisitos legales y reglamentarios, es decir, una vez concluida la investigación y elaboración de la citada tesis, procede que continúe el trámite correspondiente para la graduación y obtención del título.

El presente es propicio para hacerle extensivo mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente.



Dr. Henry Cáliz Ramos

DIRECTOR DE TESIS



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	iv
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	v
APROBACIÓN DEL TUTOR DE TESIS	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	2
ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y DEFINICIONES DE LOS DERECHOS DEL	
CONSUMIDOR.....	2
1.1. Evolución del Derecho del Consumidor.....	2
1.2. El Derecho de los Consumidores y su Desarrollo en las normas de Protección	3
Nociones generales.....	4
Protección de la salud y la seguridad	5
Protección del consumidor	5
Resarcimiento de daños.....	5
Educación, organización e información	6
Participación de los usuarios y consumidores.....	6
Asesoramiento y asistencia y representación	6
1.3. A nivel Latinoamericano podemos citar algunas legislaciones.....	7
1.3.1. Legislación Argentina:	7
1.3.2. Legislación de Brasil:	7
1.3.3. Legislación Colombiana:.....	8
1.3.4. Legislación Chilena.....	8
1.4. Ubicación de los derechos del consumidor dentro de los Derechos Humanos	11
1.5. Derechos de Tercera Generación o Derecho de los Pueblos	12
1.6. La Organización de las Naciones Unidas	16
1.7. Concepto de Consumidor	16

1.8. Concepto de Usuario	20
1.9. El Proveedor de Bienes y Servicios.....	21
CAPÍTULO II.....	25
LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y LAS OBLIGACIONES DEL	
PROVEEDOR	25
2.1. El Carácter de Orden Público y de Interés Social en la Protección al Consumidor.	25
2.2. Obligación del Estado	26
2.3. El principio Pro-Consumidor	27
2.4. Los Derechos del Consumidor en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	29
2.5. Ámbito y Objeto.....	30
2.6. Derechos de los Consumidores o Usuarios:	31
2.7. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.....	32
2.8. Publicidad Abusiva	38
2.9. Publicidad Engañosa	38
2.10. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.....	40
2.12. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborare reformular una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor.....	42
2.13. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan	44
2.14. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado	45
2.15. Las obligaciones de los consumidores	45
2.16. Obligaciones del Proveedor	46
2.16.1. Entrega del Bien o Prestación del Servicio	48
2.16.2 Defectos y Vicios Ocultos	50
2.16.3. Proveedor Obligado a entregar Facturas	50
2.17. Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición	53
2.18. De La Defensoría del Pueblo	55
2.19. LA PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL DE LOS CONSUMIDORES.	63
CAPITULO III.....	66
PROCEDIMIENTOS	66
3.1. Procedimiento para la aplicación de los derechos del consumidor	66

3.2. Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo R-2-058 (R.O. 280, 8-III-2001)	68
3.3. Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo R-2-058 (R.O. 280, 8-III-2001)	68
3.4. Análisis del Art. 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	70
3.5. Facultad de la Defensoría del Pueblo determinada en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....	74
CAPÍTULO IV	77
DESCONOCIMIENTO DEL USUARIO O CONSUMIDOR DEL PROCEDIMIENTO CONTRAVENCIONAL	77
4.1. Procedimiento en los juzgados de contravenciones	78
4.1.1. Jueces de Contravenciones.....	78
4.2. Garantías Constitucionales.....	82
CAPÍTULO V.....	84
PROPUESTA.....	84
5.1. Objetivo.....	84
5.2. Manual de Procedimiento para la Materialización Legal del Derecho Constitucional de los Usuarios y Consumidores:.....	84
5.3. Campo investigativo.....	88
CAPITULO VI.....	99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES	100
BIBLIOGRAFÍA.....	101
ANEXOS.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	89
Tabla 2	90
Tabla 3	91
Tabla 4	92
Tabla 5	93
Tabla 6	94
Tabla 7	95
Tabla 8	96
Tabla 9	97
Tabla 10	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	89
Gráfico 2.....	90
Gráfico 3.....	91
Gráfico 4.....	92
Gráfico 5.....	93
Gráfico 6.....	94
Gráfico 7.....	95
Gráfico 8.....	96
Gráfico 9.....	97
Gráfico 10.....	98

RESUMEN EJECUTIVO

La Materialización Legal del Derecho Constitucional de los Usuarios y Consumidores

La investigación que he realizado se enfoca en el estudio de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, a fin de determinar que es necesario un manual de procedimiento para el usuario y el consumidor, para que en el momento de reclamar sus derechos, sepa ante que órgano judicial acudir, cuál es el más efectivo, de esta manera se evitará que pierda tanto recursos periódicos como económicos, mediante esta investigación sistemática se tendrá un conocimiento claro del papel que desempeñan tanto la Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales.

El presente trabajo investigativo parte del desconocimiento masivo que existe en nuestro país de cuáles son los derechos y obligaciones de los usuarios y consumidores, en tanto busco exponer e incentivar la necesidad de profundizar un manual de aplicación, ya que en nuestra realidad jurídica la indebida aplicación de los Derechos del Consumidor han venido provocando que la reparación de los mismos no sea eficaz y que las infracciones tengan una alta incidencia en los Juzgados de Contravenciones por no tener claro el procedimiento, es este el motivo de mi presente trabajo investigativo.

Palabras Claves: DERECHO, USUARIO, CONSUMIDOR, PROCEDIMIENTO, JUZGADOS DE CONTRAVENCIONES, DEFENSORÍA DEL PUEBLO, LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

ABSTRACT

The Legal materialization of the Constitutional Law of Users and Consumers

The current research is aimed to the study of the Consumer Defense Organism Law, order to determine that a user and consumer procedure manual is necessary. It is intended to orient the user in respect to which judicial agency should be visited, the best way to obtain what is sought, when rights are claimed, so as to prevent waste of time and money. The current research shall provide a clear description of the role performed by the People's Defender and Contraventions Court.

The current research work starts from the generalized ignorance prevalent in Ecuador on users and consumers rights and obligations. I am trying to expose and encourage the need to go deep on an application manual. In our juridical day to day activity, undue application of consumer rights have caused inefficient repair of infractions, and a high incidence on Contraventions courts, due to the fact procedures are not clear.

Keywords: RIGHT, USER, CONSUMER, PROCEDURE, CONTRAVENTIONS COURTS, PEOPLE DEFENDER ATTORNEY, CONSUMER DEFENSE ORGANIC LAW.

I certify that I am fluent in both English and Spanish languages and that I have prepared the attached translation from the original in the Spanish language to the best of my knowledge and belief.


Ernesto Andino G.
Translator



INTRODUCCIÓN

Por medio de la presente investigación se pretende determinar que es necesario contar con un manual de procedimiento integral dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor a fin de proceder con el juzgamiento de las infracciones contenidas en dicha norma, señalar las falencias que actualmente se producen al momento de activar el órgano judicial, observándose equívocas actuaciones por parte de los sujetos procesales que lejos de reflejar un Estado constitucional de derechos y justicia, se evidencia la vulneración los preceptos contenidos en la Carta Magna, como el derecho del mismo consumidor, el derecho a la defensa, el derecho al debido proceso, entre otros. Es importante crear una cultura de promoción y protección de este grupo vulnerable, y que a la par asegurara que al momento de iniciarse un proceso judicial se respete las garantías de las partes procesales.

El Ecuador como parte integrante de los organismos internacionales y por tanto suscriptor de algunos acuerdos en materia de derechos de consumo ha implementado en sus Constituciones de la última década diversas normas que regulan la protección de los derechos del consumidor, debemos señalar sin embargo que en nuestro país pese a contar con la normativa hay un desconocimiento masivo de cuales son en sí los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores que están debidamente regulados por los derechos humanos tanto a nivel nacional como internacional por ello creemos la importancia de realizar este estudio que nos permitirá llegar a una sistematización de la normativa de los derechos y obligaciones de consumidores y proveedores enmarcado en las normas de los derechos humanos como un derecho primordial.

Es necesario determinar que en la actualidad la práctica de la defensa de los derechos tanto del consumidor como de la parte acusada de la infracción contenida en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor presenta errores en su aplicación pues al existir normas procesales supletorias para este juzgamiento acarrea confusión afectando los derechos previstos en la Constitución.

Este derecho del consumidor debe enfocarse no solo desde un punto de vista subjetivo, sino también desde uno objetivo, para lo cual ha de tenerse en cuenta la naturaleza y el destino de los bienes y servicios.

CAPITULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y DEFINICIONES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

“Cada tiempo histórico se diferencia de otro por las sensibilidades que recibe de su gente. Son sentimientos que se distinguen por vocaciones, problemas y esperanzas. En cada lugar, la dinámica está influida por el vecino, lo que a él le ocurre, lo que él mismo transfiere, y así el mundo avanza con relaciones y continuas intercomunicaciones.”
(Gonzáini, Protección Procesal del Usuario y Consumidor, pág. 11)

En nuestro ordenamiento positivo existen múltiples normas encaminadas a la tutela de los usuarios y consumidores en general, si bien muchas de ellas no tienen por exclusivos destinatarios a los usuarios y consumidores en el sentido específico que les atribuye la ley.

Las normas tuteladoras que vienen a integrar el derecho del usuario y consumidor, no tanto como una rama con autonomía jurídica y menos legislativa, pero sí con particular autonomía científica y objetivos claramente identificables.

“Todos los derechos e intereses protegidos por las normas dictadas en defensa de los consumidores son derechos e intereses sociales. La salud pública es un interés social, del consumidor y de cualquier ciudadano; la protección de los intereses económicos es un interés social de los consumidores, así como la información correcta, la educación o los instrumentos de reparación y defensa de los consumidores es de interés social, interesa a toda la sociedad.” (Rodríguez-Cano, 2013, pág. 54)

1.1.Evolución del Derecho del Consumidor

A mediados del siglo XX, inicia un verdadero movimiento en pro de la defensa de los consumidores, en los que fueron poniendo énfasis aspectos importantes como las cláusulas abusivas y las condiciones generales de contratación; y, los efectos de la publicidad.

La Defensa del Consumidor nace de modo indirecto con el Tratado de Roma suscripto en 1957, destinado a crear el Mercado Común Europeo. Otro antecedente importante se señala como el del presidente (KENNEDY) al Congreso Estadounidense el 15 de Marzo de 1962, donde aludió al derecho del consumidor a ser debidamente informado.

La primera referencia en Organismos Internacionales al derecho de información del consumidor, se atribuye al informe de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico de 1972.

La ONU en la resolución de la Asamblea General aprobada el 16 de abril de 1985, sobre directivas para la protección del consumidor.

Anteriormente la Comunidad Económica Europea, actual Unión Europea, crea la Dirección de Promoción de los Intereses de los Consumidores, que comprende tres unidades administrativas, una de las que refería a la Unidad de Información y Educación de los Consumidores. *“El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.” (Párrafo reformado DOF 04-02-2004 (Farina M, pág. 15)*

La misma Unión Europea ha impulsado en diversos países de Europa las leyes orientadas a la defensa de usuarios y consumidores, como en Italia incorpora en el Código Civil el Capítulo denominado “De los contratos de los consumidores”, y en España de igual forma para la defensa de los usuarios y los consumidores.

1.2. El Derecho de los Consumidores y su Desarrollo en las normas de Protección

Tanto en la Constitución de la República del Ecuador, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y las Normas de Protección Específicas, podemos señalar que el 12 de septiembre de 1990, se promulgó la Ley de Defensa del Consumidor, la que fue objeto de varias reformas tratando de ir enmendando varios errores cometidos y sobre todo incorporar el desarrollo de los Derechos de los Consumidores tenían a nivel internacional, en Acuerdos Internacionales, de los cuales el Ecuador es suscriptor.

A partir del año 1998, en la Constitución Política se estableció que el Ecuador es un Estado Social de Derecho y adoptó el sistema de economía social de mercado, por lo que se establecieron obligaciones para el estado dentro de este sistema, como el de vigilar el

cumplimiento de los Derechos de los Consumidores, por lo que desde la expedición de esta Carta Fundamental de 1988, el Ecuador ha traspasado a los Consumidores un tratamiento acorde con su importancia.

Nociones generales

El desarrollo del ser humano y con él los modos de producción nos da como resultado la evolución de la vida en sociedad y las reglas que deben ser creadas para un mejor convivir social, dentro de ese desarrollo hemos venido analizando como los derechos humanos han ido teniendo la importancia debida en la historia del hombre, llegando ahora a enmarcarnos en el estudio de como el derecho del consumo fue teniendo la importancia que en la actualidad le atribuimos.

El consumo nace de las relaciones comerciales al dar mayor auge la oferta y demanda y donde el mercado se invade de tantos productos para satisfacer las diversas necesidades del ser humano y por ello se da mayor importancia luego de instaurarse al comercio como la base de un modo de producción capitalista. De donde nacen las exigencias al Estado para que intervenga en la regulación del mercado sobre todo en países donde el tema es más avanzado como lo son la Unión Europea y los Estados Unidos de Norteamérica, por ello el surgimiento del derecho mercantil y del derecho civil.

Pero ya pasado este periodo el estado deja de intervenir porque no tiene capacidad ya que el mercado empieza a trascender las fronteras ya no se limita a un país es un comercio globalizado donde los servicios superaron a la economía de la industria, y nacen las llamadas sociedades de consumo donde la información es el pilar fundamental en las relaciones comerciales y por ello la protección sobre todo en este aspecto de la información y la publicidad que puede llevar a engañar al consumidor, creándole cada día nuevas necesidades las cuales el estado no puede obligar o intervenir más que como simple regulador.

Las economías de mercado en la que se permite claramente competir al sector público con el sector privado sobre servicios que antes eran de exclusividad absoluta del estado.

Los derechos del consumidor han tenido un desarrollo acorde a las leyes de comercio que ha venido teniendo el mundo entero y como parte de los derechos humanos protegidos en las legislaciones también a nivel mundial por los diversos tratados y convenios tenemos que de

acuerdo a los organismos que regulan a nivel internacional el derecho de consumo vemos que el que ha dado las directrices ha sido la Unión Europea de donde emanaron varios principios que rigen el derecho de consumo como lo son:

Protección de la salud y la seguridad

En primer lugar al momento de nosotros pasar a ser consumidores o usuarios el primer derecho que tenemos es el de la protección y más en temas de salud, claro que es verdad que los proveedores deben dar todas las contraindicaciones para que el consumidor este advertido si un producto le va a causar daño, este se encuentre debidamente informado y asuma ese riesgo, por ejemplo el fumar, todos sabemos que fumar hace daño pero si ese riesgo lo asume la persona que consume el tabaco esto deslinda de responsabilidad al proveedor porque lo está informando y es el consumidor quien asume el riesgo.

Protección del consumidor

El derecho del consumidor es un sistema global de normas, principios e instituciones, en tanto que a ley de defensa del consumidor es solo un capítulo (si bien básico y trascendente) de dicho ordenamiento. Tanto la Defensa del Consumidor como la Protección del consumidor tienen semejanzas más que diferencias, ya que significan lo mismo.

“...consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza, como destinatario final, bienes o servicios cualquiera sea su naturaleza; y los adquiere de quien los produce, importa, vende, facilita, suministra o expide. O sea, jurídicamente, consumidor puede ser un comprador, un inquilino, un locatario de un servicio o de una obra, un mutuario, etc., sin que esto implique que deba permanecer a una clase social, profesión, o situación económica particular. Esta definición coincide con la de MOLONY REPORT, cuyo definía al consumidor como “aquel que compra o alquila mercancías para su uso o consumición privados” (Aredes, 1991, pág. 1)

Resarcimiento de daños

El proveedor será responsable por la información que esté dando de su producto o servicio, es por ello que a partir de la publicidad y el establecimiento en el mercado de su producto debe darlas con las mayores garantías al consumidor para que este tenga la capacidad de elegir lo que se encuentra en el mercado, y en caso de daño pues tiene derecho el consumidor a pedir la

devolución de los daños causados por ello debe asegurarse el proveedor de poder poner en comprobación su producto, el poder hacer una reclamación si fuera el caso, otorgar garantías debidas y efectivas. Está en manos del consumidor reclamar sus derechos consagrados en la Constitución de la República del Ecuador y las normas que amparan sus derechos.

Tutela de los intereses económicos de los consumidores.- El consumidor tiene derecho a poder hacer la reclamación debida de ser el caso y solicitar la indemnización económica de sentirse perjudicado.

Educación, organización e información

El consumidor tiene derecho a estar informado de todos los productos y servicios que se le presentan en el mercado para el poder elegir, es decir que es obligación del proveedor administrar la información adecuada sobre lo que se está ofertando. Además de que los consumidores tienen derecho a estar organizados por la defensa de todos sus derechos.

“Es indudable que todo consumidor recibe permanentemente anuncios publicitarios e información de determinado producto o servicio como parte de la promoción comercial que realizan los proveedores, por lo tanto es necesario que sepa los reglamentos del Ecuador hacia esas publicidades.” (<http://www.jcgb.com.ec/index.php/derechos-del-consumidor>). (htt)

Participación de los usuarios y consumidores

Los usuarios tienen derecho a ser escuchados y consultados al momento de legislar o tomar decisiones en el campo del derecho para mejorar la protección de sus derechos es por ello que deben ser escuchados y consultados en la toma de decisiones que le afecten en el ejercicio de sus derechos.

Tanto Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales tienen el deber de escuchar y guiar a los usuarios y consumidores para evitar abusos por parte de los proveedores.

Asesoramiento y asistencia y representación

El estado está en la obligación de dar las garantías y brindar el asesoramiento debido para que el usuario o consumidor pueda realizar las quejas debidas para ejercer su derecho y el estado debe

administrarle por sus diversas instituciones los debidos mecanismos, para que no pierdan sus medios económicos siguiendo procedimientos que no van a poder concluir con sentencia favorable hacia los mismos.

Los derechos de los usuarios y consumidores gozan de garantía en nuestra Constitución de la República, ya que todos los seres humanos somos usuarios y consumidores de bienes y de servicios. La actividad económica tiende a la satisfacción de esas necesidades, y toda la actividad mercantil está dirigida a llenar necesidades, comodidades, gustos y hasta vanidades humanas.

1.3. A nivel Latinoamericano podemos citar algunas legislaciones

Como los pilares del desarrollo del derecho de consumo estudiaremos brevemente algunas de ellas:

Comparando las leyes de diversos países, no parece posible establecer un sentido concreto y único a la expresión consumidor (o usuario), al menos desde la perspectiva legal. (Rodríguez-Cano, 2013)

1.3.1. Legislación Argentina:

En esta legislación se incorporó el derecho del consumo primero en la "Ley de Defensa de los Consumidores" dictada el 15 de octubre de 1993; siendo incorporada como derecho constitucional en las reformas de 1994.

1.3.2. Legislación de Brasil:

Ley No. 8.078 de 11 de septiembre de 1990 que dispone sobre la protección del consumidor y sobre otras providencias, esta ley podemos ver que es de más avanzada al ser una de las primeras de Latinoamérica que establece la clara aplicación de la ley que es la de cubrir o proteger las necesidades del consumidor y enmarca como principales derechos:

La protección a la vida, salud y seguridad contra los riesgos provocados por prácticas en la provisión de bienes y servicios considerados peligrosos o nocivos.

La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, considerando la libertad de elección y la igualdad en la contratación

La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, como la especificación correcta de cantidad, características composición, calidad y precio, y también sobre los riesgos que conlleva.

La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, contra los métodos comerciales coercitivos o desleales, como asimismo contra las cláusulas abusivas o impuestas en la provisión de productos y servicios.

Tal es la definición del artículo 2 del Código Brasileiro de Defensa del Consumidor que establece: *“Consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final.* (Gonzáini, Protección Procesal del Usuario y Consumidor, pág. 25)

1.3.3. Legislación Colombiana:

Ley No. 73 de 1981, por la cual se da potestad al estado a que distribuya bienes y servicios para del defensa del consumidor, lo cual le daba más facultades extraordinarias que produjo dictaminar algunos decretos hasta 1997 el Ejecutivo remitió el Proyecto de Estatuto de Consumidor.

1.3.4. Legislación Chilena

A partir de 1997 entra en vigencia la Ley de Defensa al Consumidor, donde abarca la protección no solo como una ley sancionadora sino como una protectora en cuanto mejorar la calidad de los productos, establecer garantías, regular los contratos de adhesión, mejorar la información y en consecuencia recurrir a una transparencia en el mercado.

Nace la necesidad de la defensa del derecho de consumo por encontrar una gran asimetría entre el consumidor y el proveedor (Aimone Ggibson, 2011) , puesto que hay información que el proveedor conoce que el consumidor no la posee es un aficionado o inexperto en lo que va a consumir y por ello la necesidad de proteger este grupo algo vulnerable frente a la capacidad de los proveedores. Para Gabriel Stiglitz es necesario una defensa y aparición del derecho del consumo partiendo de que *"la sujeción de los intereses del consumidor, al poder económico de la empresa"*

(Stiglitz). Para el autor existe en la actualidad un enturbiamiento del mercado, lo cual lleva a una desigualdad notoria entre los actores del mercado dentro del cual ya no existe un respeto a las reglas de la competencia mucho menos al consumidor. Creando así los proveedores una realidad de consumismo permanente donde termina el consumidor pidiendo más bienes y servicios. Esto lo logra el empresario por medio de la abundante publicidad que se da en nuestra sociedad y donde por mantener un status social se siguen creando mayores necesidades para que el ser humano pueda estar tranquilo y adaptado a las realidades sociales; y dentro de esta creación de necesidades se crea un conflicto donde es el consumidor el que está en notoria debilidad frente al proveedor que tiene toda la información y el poder para ofertar un bien o un servicio que puede o no estar siendo justo.

"Consumo es una estructura- como ubicación de cada autor o agente social con los recursos y las restricciones socio económicas y jurídicas, propias del sistema capitalista, imprescindible para su existencia y reproducción, que ejercen sobre el individuo y su vida una presión que lo convierte a él y a la comunidad en una forma muy especial, que ha dado en llamarse la sociedad de consumo" (Gherzi, págs. 39-47)

Como bien lo indica el autor Gherzi existe una manipulación por parte del poder económico que nos ha llevado a vivir en una sociedad de consumo donde se da una manipulación del ser como tal para crearle nuevas necesidades o adquirir cosas que en realidad no son necesarias pero son creadas esas necesidades para adentrarlo en el mundo del consumismo, es por ello la importancia de que los derechos del consumidor se tomen en cuenta y estén inmersos dentro de los derechos humanos para tener mayores protecciones y garantías y donde el consumo sea planteado como una protección de primer orden, donde el derecho del consumo abarca la protección del humanista el de promover el bienestar social y la calidad de vida del ser humano y la contención frente al poder y al sistema económico capitalista.

Otros tratadistas como Mario Bonfanti (Bonfanti, pág. 11) sostienen que *el derecho del consumidor es resultado del derecho comercial y el derecho penal superando así al derecho común, donde debido a la globalización a un mundo tecnificado donde el más fuerte prevalece queda el consumidor como un ente débil que merece protección, pero dentro de esta protección va dejando de la lado al derecho común donde el tema de los contratos se da de baja por completo ya que los contratos una vez cumplidas las solemnidades del caso es ley para las partes por medio del derecho del consumo pueden ser declaradas nulas todas las cláusulas que pueden ser dañinas para el bienestar del consumidor pese a existir aceptación del consumidor, pero es por ello que se ve la mayor necesidad ya que muchas de las veces lo que existe no es una voluntad de las partes sino*

una adhesión de parte del consumidor a lo ya estipulado o planteado por parte del proveedor que obviamente van a ser cláusulas que lo benefician y el consumidor por adquirir un bien o el servicio que requiere para tener un mejor estilo de vida no se percata o acepta sin voluntad absoluta estas disposiciones que a la larga pueden ser malignas y perjudiciales a su economía o a la satisfacción de la necesidad que posee que lo lleva a adquirir determinado bien o servicio.

El mismo autor señala a su vez que la aparición del derecho del consumo no es una abolición total al derecho común por el contrario, estos se complementan porque existe una defensa por parte del derecho común al derecho del consumo.

Entonces con todos estos antecedentes adentremos en que es el derecho de consumo partiendo de definiciones claras como que es consumir pues no es más allá que el acto comercial por el cual el consumidor o usuario adquiere un bien o un servicio para satisfacer una necesidad que le permita llevar una vida cómoda. El cual debe estar regulado por las leyes del mercado y como ente vulnerable el consumidor.

Veamos ahora quienes son considerados como consumidores. De acuerdo a nuestra legislación reza "*Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario*" (Ley Orgánica del Consumidor, 2013)

Se entiende entonces que consumidor será la persona final que va a disfrutar del bien o servicio, es donde se corta la cadena de producción y servirá este bien o servicio para satisfacer una necesidad personal para sí mismo o para las personas que lo rodean siempre y cuando no busque el lucro. En nuestra legislación se halla además la característica de incluir al usuario cosa que en otras legislaciones las diferencia.

Respecto a la aplicación del concepto de que consumidor es toda persona natural o jurídica se crea la duda entre si debe el derecho de consumo incluir o no a las personas jurídicas; pues la doctrina ha señalado que será aplicable el derecho de consumo a las personas jurídicas siempre y cuando el bien o servicio que se adquiere no sea para seguir en la cadena de producción sino sea para satisfacer necesidades básicas para su funcionamiento que no le represente lucro alguno.

1.4. Ubicación de los derechos del consumidor dentro de los Derechos Humanos

Como hemos venido estudiando los derechos humanos han tenido un desarrollo uniforme con la humanidad, han ido creciendo sus necesidades por lo que ha sido menester la incorporación de nuevos derechos en la legislación nacional e internacionales que ya hemos analizado.

Es por ello que encontramos un desarrollo sistemático de los derechos humanos lo cual ha llevado a una clasificación de los mismos y que dentro de las legislaciones en cada país encontramos esta división para un mejor entendimiento.

Tenemos entonces que de acuerdo a su aparición los derechos humanos se han clasificado en:

Derechos de Primera Generación o Derechos Civiles y Políticos

Toda persona tiene los derechos y libertades fundamentales sin distinción de raza, sexo, color, idioma, posición social o económica.

Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad jurídica.

Nadie estará sometido a esclavitud o servidumbre.

Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes, ni se le podrá ocasionar daño físico, psíquico o moral.

Nadie puede ser molestado arbitrariamente en su vida privada, familiar, domicilio o correspondencia, ni sufrir ataques a su honra o reputación.

Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia.

Toda persona tiene derecho a una nacionalidad.

En caso de persecución política, toda persona tiene derecho a buscar asilo y a disfrutar de él, en cualquier país.

Los hombres y las mujeres tienen derecho a casarse y a decidir el número de hijos que desean.

Todo individuo tiene derecho a la libertad de pensamiento y de religión.

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y expresión de ideas.

Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacífica.

Como podemos observar aquí se plasman los primeros derechos que aparecen en la legislación internacional donde más se basan en la protección de la vida individual del ser humano y que el estado no puede tener injerencia sino dar las garantías debidas para que estos sean respetados a cabalidad.

Estos derechos son inherentes del ser mismo no dependen de ninguna otra circunstancia más que ser un ser humano para poder gozar plenamente, buscar aspiraciones y el cumplimiento de estos derechos dependerá de las posibilidades reales del estado para poder garantizar el goce de estos derechos.

Estos derechos ya dependen de las circunstancias políticas, económicas de un estado y luego del medio donde se desarrolle la persona, estos derechos deberán estar garantizados siempre por el estado y dependerá del desarrollo que éste tenga como podrá garantizarlos.

1.5. Derechos de Tercera Generación o Derecho de los Pueblos

Derecho a la autodeterminación

Derecho a la independencia económica y política

Derecho a la identidad nacional y cultural

Derecho a la paz

Derecho a la coexistencia pacífica

Derecho al entendimiento y confianza

La cooperación internacional y regional

La justicia internacional

El uso de los avances de las ciencias y la tecnología

La solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos

El medio ambiente

El patrimonio común de la humanidad

El desarrollo que permita una vida digna

La defensa al consumidor y usuarios.

(Declaración Universal de los Derechos Humanos Adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General 217 A, del 10 de diciembre de 1948)

Estos derechos son supranacionales que no depende solo de un estado sino del planeta entero ya que se habla de derechos a tener un medio ambiente sano, a la paz entre otros que depende no solo de la voluntad de un país sino de la colectividad de los países; donde prima el principio de solidaridad con toda la humanidad y de respeto al medio ambiente donde vivimos y a las futuras generaciones que dependen de la protección que en la actualidad le podamos al mundo entero desde la naturaleza hasta los estilos de vida impuestos en diferentes culturas.

Es por ello que dentro de los actuales momentos que el mundo está invadido por la llamada globalización y que es uno de los entes prioritarios en las relaciones sociales, económicas, culturales nace la necesidad de que la justicia se globalice y que legisle de acuerdo a los momentos coyunturales que requieren ser regulados.

Pues bien de acuerdo a esa premisa podemos ver que el mundo que en la actualidad se desarrolla dentro de un libre mercado de consumismo nace la necesidad de legislar para los consumidores los mismos que se han considerado como un ente que necesita protección y por ello los derechos humanos los absorbido para dentro de su jurisprudencia integrados como el derecho de consumo un derecho reconocido a nivel mundial. Entonces nosotros veremos que los derechos del consumidor no es un derecho reciente ya que las sociedades han sido consumistas desde que se inventó el comercio, es por ello que se habla de que tienen su raíz en el derecho natural ya que vienen de la costumbre mucho antes de la existencia del Estado y los vamos a ver enmarcados como un derecho individual y colectivo dentro de los derechos humanos dado que los consumidores pueden encontrarse de forma individual o asociados y dado que el consumo se lo da de forma masificada se requiere una protección colectiva e individual por que cada persona la satisface de acuerdo a sus necesidades; los proveedores también los encontraremos

organizados; más sin embargo estas relaciones de proveedor y cliente eran reguladas por el Derecho Mercantil o de Comercio o a su vez por el Derecho Civil, los mismos que frente a la incorporación del derecho del consumo han perdido un poco su autoridad y las nuevas formas de comercio no les permite abarcar en su totalidad la materia del consumo por lo que han sido sobrepasados por los Derechos Humanos como la materia que absorbe las relaciones de proveedor y consumidor; ya no estamos defendiendo la oferta y demanda ni la relación que puede surgir entre proveedores o que el consumidor luego pueda ser un proveedor eso no es lo que defiende el derecho al consumo sino el principio es la defensa al consumidor final a la persona natural o jurídica que va a consumir el bien o usar el servicio que el proveedor está poniendo a su disposición; es por ello que se ha visto este principio enmarcado como un derecho humano en los tratados y constituciones a nivel mundial.

Sin embargo existe mucha discusión al respecto todavía si es correcto que el derecho de consumo debe ser enmarcado dentro de los derechos humanos o debe ser considerado todavía dentro de otras materias del derecho como lo es el mercantil o comercial y el derecho civil.

Como lo señala Font Galán *"El alumbramiento del nuevo derecho de los consumidores impulsa el sepelio del viejo derecho de los comerciantes, correspondiente al Derecho Mercantil tradicional se acomoda mejor al tráfico mercantil masificado, a la sociedad de consumo, ingenuamente enseñoreado por el modelo de adquirente o cliente, el homo consumens"*.

Es por ello que estos derechos tradicionales han sido puestos en segundo plano ya que por encontrarnos en una sociedad consumista donde el principio de los seres humanos para satisfacer una necesidad y garantizar su subsistencia está dada por el hombre consumista; necesita este hombre de consumo tener reglas de protección frente al depredador llamado proveedor. Por lo tanto el derecho del consumidor estará protegido por los derechos humanos de acuerdo a su clasificación por los derechos de tercera generación los cuales lo que pretende es una mejor convivencia entre seres humanos y con su entorno ser más responsables con el medio ambiente con una convivencia sana.

El consumidor como un ser humano que lo que busca es la satisfacción de una necesidad por medio de adquirir un bien o un servicio para obtener un mejor estilo de vida se encuentra vulnerable frente a la escala creciente del comercio masificada donde el proveedor puede abusar de las necesidades que tienen las personas sean estas consumidoras o usuarias para violentar sus derechos y engañarlos tan solo por obtener un rédito económico, pudiendo poner muchas veces en riesgo la vida, la salud o la estabilidad de las personas así como el medio ambiente al poner

en el mercado bienes o servicios de mala calidad y que tengan consecuencias perjudiciales para la humanidad; esto lleva a la necesidad de que los derechos humanos defiendan la integridad y dignidad del ser humano e incorporar a los derechos del consumidor como un derecho prioritario a ser defendido dentro de la comunidad del derecho internacional de defensa al consumidor y por ser un derecho relativamente reciente que se lo reconoce como derecho humano en la comunidad internacional se lo ubica en los derechos de tercera generación donde su protección no va dedicado solo al ser humano sino a su interacción con su entorno; ya que un consumo más racional y medido ayudará a la protección de otros derechos como lo es el mantener un entorno sano, ya que si somos consecuentes con el menor consumo de productos desechables estaremos contribuyendo para mantener un planeta más libre de contaminación y con una protección real de un medio ambiente que ayude a proteger nuestro planeta.

Además se ha incorporado este derecho de consumo en los derechos de tercera generación porque le compete a toda la humanidad llegar a un equilibrio de consumo y por ser una relación que va más allá de las fronteras y que supera lo comercial debe estar medido por las relaciones entre seres humanos ya que una persona que se traslade a cualquier parte del mundo va a consumir y no puede encontrarse desprotegido ante algún tipo de abuso.

Organismos Internacionales que regulan los Derechos del consumidor

Como ya lo hemos señalado la globalización y el vivir en una sociedad de consumo nos ha llevado a la incorporación del derecho de consumo como un derecho prioritario de defensa en los derechos humanos, es por ello la necesidad de su protección a nivel nacional, regional y mundial, ya como lo mencionan algunos grupos de defensa de diversos organismos no gubernamentales si se globaliza el abuso hay que globalizar la defensa.

El Ecuador como parte de la Comunidad Internacional asumió los diversos acuerdos dictados en materia de derechos humanos y en el caso de nuestro estudio los de defensa al derecho de consumo. Para entender de mejor manera la incidencia de estos organismos en la defensa de los derechos del consumidor estudiaremos brevemente la integración de los mismos así tenemos:

1.6. La Organización de las Naciones Unidas

Asamblea General: Comisiones principales: Desarme; Asuntos Económicos y Financieros; Asuntos Sociales, Humanitarios y Culturales; Asuntos Políticos Especiales y Descolonización; Administración y Presupuesto; y, Jurídico.

Consejo de Seguridad:

Consejo Económico y Social:

Corte Internacional de Justicia:

Secretaría

El máximo organismo de la ONU es la Asamblea General donde confluyen todos sus integrantes y para su mejor funcionamiento se ha dotado de 6 comisiones principales que se especializan en diferentes materias para auxiliar al normal funcionamiento de la Asamblea General de la ONU. Enmarcándonos solo en el campo de los derechos humanos la Asamblea General ha creado La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, la misma que abarca a diversos organismos.

1.7. Concepto de Consumidor

“Toda persona natural o jurídico que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.” (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

“Consumidor” es aquella que necesita equilibrar la relación comercial que se establece entre quien vende y el que adquiere. (Gonzáini)

Consumidor se refiere en forma muy amplia a todo aquel que adquiere un bien o un derecho en general para su consumo o uso; en tanto que “usuario” es quien utiliza servicios sin ser adquirente de bienes, puede darse que el servicio implique además la venta o locación de alguna cosa necesaria para ello, y a la inversa. Tanto en la tendencia legislativa como doctrinal en gran parte del mundo, se refiere tanto a los consumidores como a los usuarios, aunque a veces por comodidad solo se utiliza la palabra “consumidor”. (JUAN M. FARINA, Pág. 43). (Farina M)

Antes de entrar al análisis del concepto de consumidor es importante establecer al menos qué entendemos, para efectos de esta investigación, por proceso productivo y el espacio en el que se desarrolla el mercado.

En términos básicos este ciclo o proceso productivo genera ingresos y egresos. *“Lo que es producción para un sector -las células empresariales- es consumo para otro -las células familiares-, pero todos son entre sí una unidad porque los seres humanos son al mismo tiempo, productores y consumidores”*. Hablamos entonces de un círculo de prestaciones que necesita presencia del consumidor para completarse. La responsabilidad del consumidor en el mercado es compartida, él es quien decidirá los “usos finales” de los recursos, guiando la elección de lo que se producirá, demanda que va acompañada de la oferta de bienes de las empresas.

Entender el concepto de mercado servirá para explicar el campo en el que se desarrollan las fallas del mismo que como queda enunciado perjudican al consumidor y justifican su protección jurídica como afirma Samuel son las decisiones o elecciones de consumo y la conducta del consumidor son *“la sustancia de la existencia diaria”*, motor que en economía explica las demandas del mercado.

Pero el mercado y el proceso económico han tenido un desarrollo histórico por lo que obligada y brevemente, sin extensiones innecesarias, hacemos relación a las diversas épocas del desarrollo económico. La primera, que duró más de 50.000 años, cuando el hombre primitivo producía para su autoconsumo, aparece posteriormente el intercambio de productos conocido como trueque; se ve claramente en esta etapa la convergencia de producción y consumo.

Posteriormente será el surgimiento del capitalismo y la industrialización, lo que fortalece el mercado o el intercambio de productos, aquí la economía definitivamente deja de tener como fin el autoconsumo, se crea por consiguiente la empresa, que produciría para distribuir sus productos en los distintos lugares del mundo, la opulencia de un Estado o sociedad determinada dependería de las vías de comunicación que permitan este intercambio que buscaba como finalidad última la acumulación de capital, dando lugar a lo que conocemos como círculo productivo o círculo de la riqueza.

Otras reflexiones históricas nos conducen a la conclusión de que en la actualidad nos encontramos en una sociedad de consumo, y establecen esta afirmación como punto de partida de la defensa del consumidor, que ubica históricamente el desarrollo de la actividad del consumo a través de los sistemas económicos, pasando desde asegurar la subsistencia hasta

llegar al consumismo, que según varios autores nace en el siglo pasado en el que se desarrolla con más fuerza el sistema industrial, en el que las grandes fábricas producen en serie, incrementando la oferta de bienes, pasamos de una forma de producción agrícola a una producción industrial en masa, como contrapartida se da la gran migración del campo a la ciudad, surgiendo las grandes ciudades y metrópolis, apareciendo el trabajador u obrero asalariado.

Así en el siglo XIX asistimos a cambios importantes en la sociedad, que pasa de una dividida en dos grupos: uno que controlaba los medios de producción y su fruto, y una mayoría de explotados que consumían para su subsistencia, a una clase media entre las dos, gracias al desarrollo tecnológico, la concentración de capitales y el propio desarrollo de las fuerzas de producción, hasta llegar al punto de que el poder y la ubicación de clase dependerá de la capacidad de consumo.

Ubicados en este ámbito histórico y luego de considerar la constante presencia e importancia del consumo y el consumidor en el desarrollo de la economía es necesario concretar una definición del sujeto de protección jurídica, a efectos de aplicación de la ley y como sujeto de estudio, paso fundamental para la comprensión y delimitación de la materia ya que tiene características especiales que lo distinguen de otros sujetos de derechos, aunque como afirma Bourgoignie luego de estudiar comparativamente varias legislaciones, no existe una definición jurídica precisa y generalmente admitida, de todas maneras, intentaremos aproximarnos a una definición que creemos es más cercana a nuestra realidad.

Es necesario concretar el concepto "consumidor" dado que hay que precisar quién es el sujeto de los derechos reconocidos en la ley.

Desde una perspectiva socioeconómica, el consumidor es presentado desde dos visiones diferentes, como consumidor individual y como parte de la norma social de consumo. La primera se refiere a la concepción técnica centrada en la libre elección del consumidor individual presentado como un proceso en el que el consumidor o usuario libre y voluntariamente busca satisfacer sus necesidades, adquiriendo bienes y servicios para finalmente terminar o destruir su utilidad.

Las características de esta visión de consumidor según la doctrina se pueden resumir en las siguientes:

- 1.- Se sustenta en la soberanía del consumidor, esto implica que la producción tiene como único fin satisfacer sus necesidades.
2. La libertad de elección y la igualdad de las partes económicas, la demanda de los consumidores es el reflejo de sus necesidades.
3. El consumidor es considerado como una parte de la relación producción-consumo, que actúa aislada e independientemente.
4. El lugar de ejecución de acciones tanto de consumidor como de proveedor es el mercado.

Contrariamente a los principios de la doctrina del consumidor individual, la visión del consumidor y norma social de consumo ve al consumo como una función económica, más que un acto técnico. La norma social de consumo determina la producción de bienes y de actividades que no necesariamente están basadas en las necesidades de los consumidores y su expresión individual, lo que desecha la soberanía del consumidor. También se afirma que el consumo puede considerarse uno de los fines pero no el único, ejemplo de ello es que la producción generalmente se basa en la rentabilidad más que en el conocimiento de las necesidades, vemos claramente otro fin de la producción cual es la ganancia, la acumulación de capital, el productor busca imponer su elección.

Esto se logra manejando la percepción de las necesidades a través de métodos comunicativos como la publicidad y los métodos comerciales, utilizando hábilmente alguno de los elementos de lo que se llama la “cultura del consumo”. A través de estas normas sociales de consumo, la soberanía del consumidor se ve afectada o disminuida.

Los dos planteamientos no nos parecen excluyentes ni desacertados, por ello, para establecer un concepto de consumidor deberemos considerar su visión individual pero sin desconocer la norma social en la que está inmerso.

Según Bourgoignie existen dos concepciones que nos permiten definir al consumidor, una subjetiva y otra objetiva, el análisis del concepto de consumidor y su adecuación a una de las concepciones propuestas por Bourgoignie, nos permitirán delimitar el campo de aplicación del Derecho del Consumidor que junto con los criterios establecidos en el título anterior y del análisis jurídico andino nos permitirá justificar su existencia, ubicación y sujetos de protección.

La consideración subjetiva del fenómeno de consumo permite descubrir e identificar a un consumidor rodeado de condiciones para ejercer su papel en el ciclo producción-distribución

intercambio-consumo y establecer además de las debilidades, las necesidades del grupo socioeconómico y acceder de este modo a una definición más exacta de las soluciones jurídicas que el derecho puede aportar a la situación del consumidor.

Por ello vemos que la concepción objetiva mira el acto que desarrolla un consumidor. Para delimitar el campo de aplicación del Derecho de consumidor mientras que la concepción subjetiva va más allá.

La concepción objetiva en el acto de consumir más que la persona que lo realiza, consumir es un eslabón del ciclo económico, como: *“El acto jurídico o material que, al realizar el destino final del bien, agota total o parcialmente el valor económico y provoca en general su retirada definitiva o temporal del mercado, este acto está caracterizado por marcar la llegada del bien al término de su carrera comercial independientemente del fin o la persona establecida por éste”*.

“El derecho a la libre elección a través de la obtención de información veraz de las características de productos y servicios, implica una serie de aspectos que deben cumplirse por parte de los proveedores

(<http://www.jcgb.com.ec/index.php/derechos-del-consumidor>)

1.8. Concepto de Usuario

“...al que otorga un tratamiento similar que al consumidor. Debemos tener presente que usuario, para la ley, no es sólo el que tiene derecho al uso o goce de una cosa, sino todo aquel que es destinatario de un servicio de cualquier naturaleza.” (Farina M, pág. 19)

“Se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social...”” 6.) (Gonzaini, Protección Procesal del Usuario y Consumidor, pág. 26)

El usuario que requiere protección es aquel que carece de intenciones que apunten a que el bien o el servicio continúen su vida económica en actividades de fabricación, producción distribución o prestación.

“Los usuarios tienen derecho en la relación de consumo...”, siendo la relación de consumo el elemento que decide el ámbito de aplicación del Derecho de Consumidor.

Usuario es toda persona física o jurídica que utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella.

En general, nuestra Ley Orgánica de Defensa del Consumidor inserta principios de avanzada en materia de protección al consumidor, así por ejemplo, como ya lo mencionamos anteriormente, en la definición del concepto mismo del consumidor incluye también a los usuarios; en este hecho, que es debatido por diferentes tratadistas y aún en varias legislaciones, no existe consenso respecto a considerar a los usuarios dentro del concepto de consumidores, sino que algunas hacen una distinción entre estos tratadistas, pero siempre con un sentido de protección para ambos.

1.9.El Proveedor de Bienes y Servicios

Los proveedores son la organización que por habitual pueden, usando una expresión que es a la vez jurídica y económica, traducirse como empresarios. En consecuencia, como proveedores podemos nombrar a los:

Obligados por la ley

La “*organización empresarial*” puede tener tomando o no el carácter de persona jurídica

La actuación bajo la forma jurídica de una sociedad o no, vale decir, tan solo como personas físicas.

A la actividad del Estado

A cualquier personaje del mercado que concurra a posibilitar una prestación: el importador del bien, el inventor o titular del derecho intelectual de marca, patente o diseño; el fabricante; el comerciante; mayorista o el minorista.

El proveedor es aquel que facilita la introducción de bienes, productos o servicios en el mercado dejándolos a disposición del consumidor.

El proveedor no puede adquirir la condición de consumidor o usuario.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Ecuatoriana

Principios Fundamentales.-

Sin lugar a duda el acceso a la protección jurídica efectiva es un fin trascendental de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Ecuatoriana, instrumento jurídico que declara derechos como describimos a continuación, pero que a la vez establece herramientas, mecanismos para ejercerlos.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Ecuatoriana, de julio de 2000, remplaza la Ley de Defensa del Consumidor, publicada en el R.O. No. 520 de 12 de septiembre de 1990 y su Reglamento, Decreto No. 2201-A, R. O. No. 625 de 19 de febrero de 1991, además de todas sus posteriores reformas, así lo establece la disposición final primera de la Ley que presentamos.

Como habíamos enunciado esta nueva ley implicó cambios sustanciales, sobre todo referidos a la visión y al contexto jurídico y económico, importantes modificaciones referidas principalmente a la eliminación del sistema de fijación de precios.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor contiene XV capítulos. El Capítulo I, enuncia los principios generales de la Ley y diversas definiciones, entre ellas, las de anunciante, consumidor, contrato de adhesión, derecho de devolución, especulación, información básica comercial, oferta, proveedor, publicidad, publicidad abusiva, publicidad engañosa, servicios públicos domiciliarios, distribuidores o comerciantes, productores o fabricantes, importadores, prestadores.

El II capítulo se refiere a los derechos y obligaciones de los consumidores, entre los más importantes derechos se encuentran: El Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo, acceso a servicios y satisfacción de necesidades básicas, Derecho a que se oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad y a elegirlos con libertad, Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa, Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o métodos comerciales coercitivos o desleales; Derecho a la educación, Derecho a la reparación e indemnización, Derecho a recibir auspicio del Estado para la constitución de asociaciones, Derecho a acceder y a accionar mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial, etc. Las obligaciones del consumidor se refieren en especial al consumo racional y responsable, al cuidado del medio ambiente y a informarse sobre el uso adecuado de los bienes y servicios.

La regulación de la publicidad y su contenido y las infracciones se establecen en el Capítulo III.

En el Capítulo IV se regula la información básica comercial, mientras que en el Capítulo V las responsabilidades del proveedor, el VI los servicios públicos domiciliarios, el VII se dedica a la protección contractual, el VIII al control de la especulación, el IX a las prácticas prohibidas, el X a la protección a la salud y seguridad, el XI se regula las asociaciones de consumidores, el XII al control de calidad, el capítulo XIII y XIV nos interesan especialmente y se refieren a las infracciones y sanciones, a la competencia y al procedimiento.

Como vemos la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador contiene temas fundamentales que competen a una legislación adecuada: Definición de consumidor, delimitación del alcance y contenido de la ley, derechos, estructura estatal de protección al consumidor, soluciones y sanciones, mecanismos y herramientas para reclamar y solucionar los conflictos derivados de las relaciones de consumo algunos de estos pilares como veremos, deberían ser mejorados.

Los principios especiales regulados en el Capítulo I de la Ley merecen ser enunciados.

El art. 1 se titula ámbito y el objeto de la ley pero realmente declara principios generales, entre ellos establece que estas disposiciones son de orden público y de interés social, es decir se trata de normas irrenunciables y de Derecho Público y por tratarse de una norma de carácter orgánico prevalece sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias, 119 también se señala que la interpretación de estas normas será en el sentido más favorable al consumidor.

Entendemos que la intención del legislador fue crear un orden jurídico de Defensa del Consumidor con características y principios específicos que sirvan de marco fundamental para la aplicación.

La interpretación de consumidor también merece especial referencia, así en caso de conflicto de normas o duda en su aplicación se estará a la interpretación que más favorezca al consumidor.

Otro principio general importante es el de responsabilidad solidaria, definido en la ley vigente en los siguientes términos:

“Art. 28.- Responsabilidad solidaria y derecho de repetición.-Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos, cuya participación haya influido en dicho daño.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan, tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final. El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado.” (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Estos derechos esenciales del consumidor, prevé una serie de mecanismos de acceso a la Justicia unos tradicionales, otros novedosos, todos ellos reportan alguna utilidad y habrá que elegir el más conveniente, de acuerdo a las circunstancias de cada caso, las vías de acceso para la defensa de los derechos de los consumidores en nuestras normas está encaminada a través del reclamo de los consumidores a través de la Defensoría del Pueblo, y judicialmente ante los Juzgados Contravencionales mediante Acusación Particular.

CAPÍTULO II

LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y LAS OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

2.1. El Carácter de Orden Público y de Interés Social en la Protección al Consumidor.

Se debe considerar en primer término, que si bien las relaciones de consumo entre proveedor y consumidor tienen su origen en la iniciativa privada tanto del que oferta (proveedor) como del que decide adquirir o utilizar el bien y/o servicio, como es el (consumidor). Para esta relación, considero trascendental destacar el carácter de orden público y de interés social en las normas de protección al consumidor, y que constituye a mi concepto, en la base primordial y esencial para justificar la presencia del derecho del consumidor como un derecho protector fruto de la evidente posición de ventaja del proveedor en el mercado, en virtud, que no solo conoce personalmente o a través de sus asesores todo el proceso de obtención de materia prima, producción, distribución, comercialización, tácticas de oferta y publicidad, cuál es la demanda de bienes o servicios por parte de la población, quiénes pueden ser sus potenciales consumidores, inversión que va a efectuar junto con los respectivos márgenes de utilidad; sino que conoce o va a llegar a conocer primero, toda la información sobre las novedades tecnológicas e indudablemente sobre el moderno comercio electrónico para ofertar y/o vender bienes o prestación de servicios.

Lo expresado en el párrafo anterior se refuerza con ejemplos claros que transmiten autores como Gabriel A. Stiglitz, quien opina: *“Que la producción industrial contemporánea ha desarrollado una política de consumo que propone al consumidor novedades constantes de bienes y servicios diversificados existiendo una disparidad de fuerzas en el mercado entre los sujetos que enfrentan sus intereses en la sociedad de consumo siendo el consumidor la parte débil y la gran empresa la parte fuerte”*. De esta manera propuso el autor la necesidad de buscar un equilibrio entre estas dos partes a partir de institucionalizar instrumentos jurídicos para la Defensa del Consumidor; y, Martínez de Aguirre, quien explica: *“Que el consumidor dentro del mercado es un amateur, porque no tiene conocimientos, ni experiencia, ni tiempo ni dedicación necesarios para adquirir productos y para desarrollar el papel que le es propio; constituyéndose en un aficionado en situación de inferioridad frente al proveedor profesional”*.

De esta forma, la evidencia en el mercado de bienes y servicios de una situación de inferioridad evidente del consumidor, se entiende, motivó la exigencia social de respuestas y garantías precisas por parte del derecho positivo a través del legislador, invocando la presencia de un sistema de protección jurídica dirigido en forma directa al consumidor; justificándose así la presencia plena por ejemplo en nuestro país del derecho del consumidor que abarca un conjunto de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación para proteger al consumidor; y, que acoge también una serie de derechos y deberes que generan obligaciones para los proveedores o prestadores de bienes y/o servicios, que sin lugar a dudas, de ser respetadas, introducirían un sano equilibrio en el mercado con el fin de garantizarle al consumidor una posición de equilibrio en sus relaciones con los mismos.

2.2. Obligación del Estado

En este contexto en el Ecuador el reconocimiento constitucional de obligación del Estado Ecuatoriano de proteger al consumidor y permitir que pueda organizarse colectivamente para defenderse cuando se produzcan agravios o daños sean individuales o colectivos, conforme lo podemos apreciar en el artículo 52 inciso segundo de la Constitución de la República del Ecuador, implica que la protección del consumidor abarca a la población en general y permite concebir que el consumidor puede ejercer sus derechos no solo individual sino colectivamente, justificándose así y siendo lógico que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor guardando concordancia con la Constitución presente una connotación y característica sobresaliente al contener disposiciones calificadas por el Legislador de orden público y de interés social que se activan cuando los intereses del consumidor estén amenazados; siendo un ejemplo claro el reconocimiento en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del mecanismo de acción popular para que el consumidor presente acusación particular cuando el proveedor infrinja la Ley. Constituyendo además la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, un conjunto de normas de carácter preventivo en su mayor parte, apartándose del sistema tradicional que sólo genera la reacción jurídica frente al daño ya producido, lo cual es absolutamente estéril en el ámbito de la protección del consumidor; y, también considero que el carácter de orden público y de interés social en la protección al consumidor contenidas en la normas de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor también deviene de la necesidad y búsqueda a través de las normas protectoras en beneficio del consumidor del respeto a su dignidad humana a fin tenga acceso a bienes y servicios de calidad, ratificándose así por lo tanto, que ningún consumidor puede ser discriminado por parte del proveedor y además que para garantizar ese carácter público e interés social el principio de seguridad jurídica ayuda paralelamente a ratificar, que las normas protectoras en beneficio del consumidor deben ser aplicadas, respetadas y cumplidas no solo por

las autoridades públicas pertinentes sino por todos los proveedores sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que ejerzan sus actividades en el país.

Adicionalmente consiente y justifica la protección al consumidor en caso de duda en la interpretación de las normas contenidas en el mencionado cuerpo legal, que será siempre en beneficio del Consumidor. Por lo que a partir de ese carácter público, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se puede decir, es esencialmente protectora dando origen a preceptos básicos reconocidos y manifestados por la doctrina para la protección a los consumidores tales como:

2.3. El principio Pro-Consumidor

El de concurrencia conocido como Pro consumatore (Pro-consumidor) que permite tenerlo en cuenta cuando concurren normas de distinta naturaleza que son aplicables para el caso determinado, ante lo cual, se deberá emplear la norma que más beneficie al consumidor así sea jerárquicamente inferior. En este sentido corresponde a la Jueza o Juez en caso de duda en un conflicto entre proveedor y consumidor y en el alcance de las disposiciones a aplicar, fallar a favor del consumidor.

Siendo una Ley que intenta proteger al Consumidor necesariamente tiene que obligar a la jueza o juez, en caso de duda, a inclinarse por lo que más favorezca al consumidor.

Paralelamente es reforzado por el principio de inversión de la carga de la prueba que beneficia al consumidor, en virtud, que corresponde al proveedor demostrar que la norma o los hechos invocados y alegados por el consumidor no son los correctos. Por ejemplo, del mencionado precepto, entiendo parte la razón para que nuestra Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el artículo 43 numeral 3, establezca: *“Que el proveedor no puede introducir estipulaciones contractuales que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor”*, por lo que, en caso de efectuarlo, dicha estipulación se lo tiene que considerar como una cláusula prohibida siendo la misma nula de pleno derecho y no produce efecto alguno.

En conclusión busca proteger a los consumidores, de los abusos empresariales en los que podrían incurrir los actores económicos generadores de riqueza, el problema es la práctica de los mismos, ya que, no siempre la autoridad competente actúa en defensa del consumidor.

También es importante resaltar que nuestra Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reconoce en nuestro territorio nacional, en su artículo 28 el principio de solidaridad conjunta entre los que integran la cadena de producción, que se activan a favor del consumidor, quien puede demandar por indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.

Destacando adicionalmente, que nuestra Ley Orgánica de Defensa del Consumidor si bien reconoce que la responsabilidad es solidaria, y también destaca que lo es, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan complementándose esta disposición de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor con el Art. 27 de su Reglamento.

Por último es conveniente destacar el principio de responsabilidad objetiva que permite atribuir directamente al proveedor que puso los bienes y/o servicios en el mercado incluido con todos los vicios y responda por el daño causado.

Referencia a la vinculación de la Oferta en el Marco del Derecho del Consumidor

Dentro de la esfera de la relación de consumo entre un proveedor y consumidor, es importante acentuar el tema de la vinculación de la oferta de bienes y servicios que nace del ofrecimiento del primero al consumidor.

Ejemplo: El anunciante que según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor es aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios, según el Art. 8 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor tiene que demostrar que su publicidad no es engañosa, es un aspecto especial muy importante que ha presentado el Derecho del Consumidor tomando en cuenta la alineación de sus normas protectoras en el marco de un carácter público e interés social justificado plenamente por varias legislaciones entre las que se encuentra la ecuatoriana.

En este contexto, todo el anuncio y oferta de bienes y/o servicios que efectúe el proveedor tiene que cumplirse en iguales e idéntica forma en que anuncio el momento de la entrega del bien y/o servicio al consumidor.

Al referirse entonces a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor a la oferta pública, se colige la orientación de ésta a buscar la protección el consumidor porque constituye una práctica moderna, intensa y en crecimiento, cuya vinculación directa se consolida, el momento que el potencial consumidor indeterminado lo acepta.

Destacando además la necesidad que la oferta contenga la fecha de comienzo y finalización de la misma, incluido todas las limitaciones, modalidades o condiciones de la misma, para evitar también, que el proveedor alegue en caso de que una oferta no contenga plazo de duración, el carácter de meras invitaciones a contratar a estas y así pretenda eludir el efecto vinculante

Finalmente, ratificado la posición de avanzada del derecho del consumidor a través de los preceptos indicados en beneficio del consumidor que deben proteger al mismo considero, frente a cualquier modalidad de comercio que es la actividad que tiene relación directa con el intercambio de bienes y/o servicios desde el productor al consumidor y que plantea nuevos retos incluso frente a la moderna relación de consumo en el marco de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, regula adicionalmente lo que respecta a la promoción y la oferta especial, en su Art. 46, inciso primero, estableciendo, que: *“Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el consumidor, en caso de aceptarla”*. (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

2.4. Los Derechos del Consumidor en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Por ser el Derecho del Consumidor un derecho de connotación especial, de carácter protector, que regula la relación entre proveedor y consumidor con un sentido de protección y de búsqueda de equilibrio entre estos dos actores, es que no puede regirse por los principios del derecho común, sino que tiene que basarse en principios especiales, que en cierto sentido, tal como los estudiosos del derecho del consumidor lo afirman, rompen con el derecho tradicional.

Como consumidores a diario adquirimos productos o servicios de cuyo uso puede derivarse un daño, o un perjuicio, esta situación nos lleva a la necesidad de ejercer los derechos consagrados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

A nivel nacional nosotros contamos con una legislación clara en materia de defensa de los derechos del consumidor los mismos que están consagrados en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, la misma que fue publicada en el Registro Oficial el 10 de julio del año 2000 que

se encuentra en actual vigencia. Nuestra ley lo que primero a plasmado como sus objetivos es la defensa del derecho del consumidor como de interés social de acuerdo a lo mandado en materia internacional por el Código Marco Latinoamericano, lo cual nace como una necesidad de la comunidad puesto que toda la sociedad está inmersa en el consumo de un bien o servicio para satisfacer sus necesidades y es por ello que lo vemos como un derecho de interés social porque requiere una protección a nivel masificado.

Se plasma además el principio de pro-consumidor que todo lo que exista duda en la interpretación de la ley o contradicciones con otras leyes inferiores se aplicará la que le favorezca de mejor manera al consumidor.

Como parte de derechos humanos fundamentales del ser la ley Orgánica de Defensa al Consumidor lo que pretende es ser una norma protectora donde lo primordial es el ser humano antes de lo económico, y llegar a un equilibrio entre los proveedores y consumidores propendiendo siempre a la protección de los consumidores.

2.5. Ámbito y Objeto

Las disposiciones de la presente Ley son de orden público y de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor.

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

Dentro de la organización de nuestra ley nosotros contamos con derechos como obligaciones para los consumidores los cuales son: el Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo, acceso a servicios y satisfacción de necesidades básicas, Derecho a que se oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad y a elegirlos con libertad, Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa, Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o métodos comerciales coercitivos o desleales; Derecho a la educación, Derecho a la reparación e indemnización, Derecho a recibir auspicio del Estado para la constitución de asociaciones, Derecho a acceder y a accionar mecanismos efectivos para la

tutela administrativa y judicial, etc. Las obligaciones del consumidor se refieren en especial al consumo racional y responsable, al cuidado del medio ambiente y a informarse sobre el uso adecuado de los bienes y servicios.

La regulación de la publicidad y su contenido y las infracciones se establecen en el Capítulo III.

En el Capítulo IV se regula la información básica comercial, mientras que en el Capítulo V las responsabilidades del proveedor, el VI los servicios públicos domiciliarios, el VII se dedica a la protección contractual, el VIII al control de la especulación, el IX a las prácticas prohibidas, el X a la protección a la salud y seguridad, el XI se regula las asociaciones de consumidores, el XII al control de calidad, el capítulo XIII y XIV nos interesan especialmente y se refieren a las infracciones y sanciones, a la competencia y al procedimiento.

2.6. Derechos de los Consumidores o Usuarios:

Nuestra Ley Orgánica de Defensa al Consumidor ha puesto como principales derechos de los consumidores y usuarios los siguientes:

Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Este derecho está en concordancia con el principio de protección a la vida y a la seguridad por ser un derecho humano va de la mano de lo que manda la declaración de los Derechos Humanos que dice *"todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona"* (Declaración Universal de los Derechos Humanos Adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A(III), de 10 de diciembre de 1948); cómo podemos observar no se puede dividir los derechos humanos entonces si el principio es asegurar la vida de los individuos mucho más de los seres que se enmarcan como consumidores o usuarios que lo único que buscan es la provisión de un bien o un servicio para satisfacer una necesidad básica para mejorar su estilo de vida y mantener la dignidad humana y para lo cual el proveedor por buscar un lucro no puede poner en riesgo la vida de los seres humanos. Para poder dar más eficacia al cumplimiento de este derecho debe tomarse en cuenta que lo primordial es la información el consumidor debe estar debidamente informado del bien que va a consumir y dentro de la cual cabe la responsabilidad de tres factores como lo señala Dr. Víctor Cevallos al proveedor porque este es quien está poniendo en el mercado el producto o el servicio el cual debe ser de óptima

calidad; por otro lado el estado porque debe dar las protecciones al consumidor exigiendo se cumplan normas de calidad realizando supervisiones constantes de acuerdo a la clase que cada producto ostente y las asociaciones de consumidores porque estos son organismos creados para informar de los derechos a los demás consumidores y usuarios para realizar un consumo más consciente si lo podemos decir así. Aparte de aquello esto cabe dentro de los derechos humanos hablar del resto de derechos de tercera generación donde tiene total avance el tema de la seguridad ya que no estamos hablando de la seguridad que un consumidor va a poseer al momento de consumir y esta seguridad debe ir de la mano con la seguridad en la solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos. Ya que un producto puede ser nocivo para alguno de estos derechos como lo puede ser el tema alimenticio. El proveedor en tema de alimentación debe tomar muy en cuenta que debe cumplir con todas las normas de higiene para poder poner en el mercado un producto de consumo alimenticio y no ir en contra de la seguridad alimentaria de las personas. Además del tema de protección al medio ambiente, ya que un bien o un producto pueden estar causando daño al medio ambiente y esto es a toda la humanidad que usa el planeta para sobrevivir. Y la protección y seguridad al desarrollo que permita una vida digna, el usuario o consumidor está en la capacidad de elegir a libre albedrío que bien, producto o servicio le ayuda a satisfacer sus necesidades de acuerdo a lo que encuentre en el mercado.

2.7. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.

El mundo globalizado ha permitido una libre competencia pero esto conlleva a que se deben ofertar productos y servicios de óptima calidad que sean competitivos y así el consumidor puede elegir cual producto está a su alcance y le satisface de mejor manera sus necesidades. Es por ello que tanto el sector público como privado están en la capacidad de ofertar en el mercado y que el consumidor lo pueda elegir con completa libertad para lo cual el proveedor sea este público o privado puede darse la ayuda con la publicidad la cual debe ser transparente para ello es menester que el estado cumpla con su rol de dictar políticas que permitan tener un mercado libre sin trampas como los monopolios, del antidumping, por ello deben dictarse las normas necesarias que garanticen la libre oferta, y demás políticas que permitan un mercado justo para todas las partes.

Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad (Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor Artículo 4 numeral 3)

Los servicios básicos son indispensables para el normal funcionamiento del convivir diario una persona no puede quedarse sin el abastecimiento de un servicio básico como el agua potable que sirve para su subsistencia, o la electricidad que hoy por hoy es fundamental para el debido funcionamiento desde el hogar no se diga en los que aceres de la labor diaria como una oficina; por lo tanto los abastecedores de estos servicios deben proporcionar un servicio que cumpla con las medidas de calidad; ya que no es tan solo proporcionar el servicio sino ser de calidad que asegure una vida digna al ser; por ejemplo no se puede jugar con la salud de las personas y proporcionar agua que no puede ser potabilizada esto está poniendo en riesgo al consumidor.

Esto nos lleva a que los derechos del consumidor no pueden tomarse indivisiblemente (estos) estas interconectados ya que no basta con el simple abastecimiento de un bien o un servicio debe este cumplir con normas de calidad, no poner en riesgo la seguridad, salud y vida de los consumidores; y así estar interconectado con el derecho humano que señala:

"Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad..." (Declaración Universal de Derechos Humanos Artículo 25)

Y es el Estado el ente regulador que velara por que todos los servicios básicos que se dan de manera masiva a la población sean de óptima calidad y pongan en riesgo a un grupo mayoritario de la población:

Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar

Uno de los derechos fundamentales de los consumidores lo constituye la adecuada información acerca del producto o servicio de que se trata, que halla consagración constitucional, es indispensable que el destinatario del producto conozca con precisión todo aquello cuanto pueda ser capaz de influir sobre su decisión de contratar, es decir debe transmitir la información que resulte necesaria para ese contrato, y el cumplimiento cabal de esa información por parte del

proveedor no se limita a la mera transmisión verbal, sino que debe formar parte de una red contractual.

En el primer contexto de este derecho podemos ver su conexión con otro derecho fundamental y reconocido por nuestra legislación que es el derecho a la información nosotros debemos estar informados todo el tiempo de todo lo que acontece a nuestro alrededor y más de algo que vamos a consumir o usar. *Como lo señala Dr. Víctor Cevallos (Cevallos Vázquez, pág. 145) existen tres procesos en el consumo la precontractual, la contractual y la post-contractual, en las cuales la información es fundamental y debe ser como lo señala la ley veras, es decir, que sea real y sujeta a comprobación; esta responsabilidad de la información estará a cargo del proveedor del producto.*

Esta información es fundamental al momento de la pre-contratación porque esta le ayuda al consumidor a decidirse por tal o cual producto que se encuentra en el mercado, para adquirir de acuerdo a las indicaciones que esté presente por sus características, beneficios, cantidad que este lleva y que el consumidor sabrá decidir cuál es mejor para satisfacer sus necesidades. Ya al momento de contratar es importante contar la información del precio del producto para saber si éste se encuentra al alcance de la economía del consumidor, y en la etapa post-contractual porque debemos contar con las indicaciones de cómo usar un producto o consumir un bien además de ser el caso el tipo de garantías con el que el producto cuenta y si el uso o consumo del producto que estamos adquiriendo conlleva un riesgo pues el consumidor debe estar consciente de ello y será su responsabilidad. Caso de no ser así la responsabilidad recae por completo en el proveedor.

Sobre todo en el tema de alimentación que es el de mayor cotidianidad la ley nos manda cuales son los principales datos de información con los que deben contar en su etiqueta como lo son:

"Art. 14.- Rotulado Mínimo de Alimentos.-Sin perjuicio de lo que dispongan las normas técnicas al respecto, los proveedores de productos alimenticios de consumo humano deberán exhibir en el rotulado de los productos, obligatoriamente, la siguiente información:

- a) Nombre del producto;*
- b) Marca comercial;*
- c) Identificación del lote;*
- d) Razón social de la empresa;*
- e) Contenido neto;*

- f) Número de registro sanitario;*
- g) Valor nutricional;*
- h) Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo;*
- i) Lista de ingredientes, con sus respectivas especificaciones;*
- j) Precio de venta al público;*
- k) País de origen; y,*
- l) Indicación si se trata de alimento artificial, irradiado o genéticamente modificado.*

Y en materia de medicamentos no podemos dejar de tomar en cuenta que el Art. 15 nos señala "Rotulado Mínimo de Medicamentos,- Sin perjuicio de lo establecido en las normas especiales, los medicamentos en general y los productos naturales procesados, deberán contener información sobre:

- a) Nombre del producto, genérico o de marca;*
- b) Marca comercial;*
- c) Identificación del lote;*
- d) Razón social de la empresa;*
- e) Contenido neto;*
- f) Número de registro sanitario;*
- g) Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo;*
- h) Lista de componentes, con sus respectivas especificaciones;*
- i) Precio de venta al público;*
- j) País de origen;*
- k) Contraindicaciones; y,*
- i) En cuanto a productos naturales, debe identificarse la procedencia, y si hay elementos culturales o étnicos en el origen. (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)*

Toda esta información ayudará a que el producto compita en el mercado y pueda llegar a los consumidores con la concientización de que el usuario o consumidor debe saber qué, cómo y para qué adquiere un producto. Y de esta manera el proveedor garantiza que clase de producto está poniendo a disposición y de los consumidores y son ellos quienes decidirán cual elegir.

Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida

Todo consumidor o usuario está protegido contra la discriminación puesto que el proveedor no puede dar trato discriminatorio o abusivo por su posición de ventaja sobre el consumidor.

Sobre todo en el tema de dar un trato equitativo al momento de entregar un producto de óptima calidad, cantidad, precio, peso y medidas, para lo cual la ley ha señalado normas específicas en el tema como lo dice el Art. 64.- *"Bienes y Servicios Controlados.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial o agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización"* (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Todos los productos que determine esta entidad deberán cumplir con los estándares de calidad exigidos a nivel nacional como internacional que permita tener un debido control de los mismos y no ingresen al mercado productos que no cumplan con los requerimiento exigidos que puedan atentar contra el consumidor.

Además que sigue en el Art. 65 dice *"Autorizaciones Especiales.- El Registro Sanitario y los certificados de venta libre de alimentos, serán otorgados según lo dispone el Código de la Salud, de conformidad con las normas técnicas, regulaciones, resoluciones y códigos de práctica, oficializados por el Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- y demás autoridades competentes, y serán controlados periódicamente para verificar que se cumplan los requisitos exigidos para su otorgamiento. Para la introducción de bienes importados al mercado nacional, será requisito indispensable contar con la homologación del Registro Sanitario y de los permisos de comercialización otorgados por autoridad competente de su país de origen, según lo dispone el Reglamento a la presente Ley y las demás leyes conexas, salvo los casos de aplicación de acuerdos de reconocimiento mutuo vigentes y los que pudieren entrar en vigencia a futuro entre la República del Ecuador y otros países, en el marco de los procesos de integración"* (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

En el tema de seguridad alimentaria que volvemos a tocarlo se deben tener mayores seguridades ya que estamos hablando de los alimentos que consume el ser humano y por ello hay que darle la seguridad a la salud y a su vida por ello la insistencia en dar protecciones de la calidad de producto alimenticio que se está introduciendo en el mercado los cuales deben cumplir con las normas de higiene exigidos en nuestro país pese a contar con los registros de otros países no podrán ingresar al mercado nacional sino se encuentra la debida aprobación por autoridad competente en nuestro territorio.

El Art. 66 nos habla de las Normas Técnicas "El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN-, entidad que también se encargará de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes. De comprobarse técnicamente una defectuosa calidad de dichos bienes y servicios, el INEN no permitirá su comercialización: para esta comprobación técnica actuará en coordinación con los diferentes organismos especializados públicos o privados, quienes prestarán obligatoriamente sus servicios y colaboración. (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Las normas técnicas no podrán establecer requisitos ni características que excedan las establecidas en los estándares internacionales para los respectivos bienes".

A nivel internacional contamos con medidas y estándares de calidad que de acuerdo a la naturaleza y características del producto deben ser tomados en cuenta para lo cual el estado garantiza el cumplimiento de estos así como el permanente control sobre los productos que se les exija los diversos niveles de calidad para poder acceder al mercado y poder garantizar al consumidor un producto de óptima calidad.

Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

Partamos de que nuestra ley define a la publicidad en su Art. 2 como: "Publicidad.- La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva." (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

La publicidad dentro de la actual economía de mercados donde no existen fronteras para competir se ha vuelto en la principal arma de comercio de los proveedores ya que por medio de ella puede acceder a nuevos y grandes mercados y alcanzar lugares que sin la publicidad no alcanzarían.

Además para el consumidor es bueno tener la información y publicidad de cuáles son los productos que se encuentran en el mercado y tener una variedad para poder elegir entre ellos.

Pero no siempre esta información puede ser transparente por ello se han tomado medidas de protección de la llamada publicidad engañosa es uno de los principales males del mercado la cual engaña al consumidor a adquirir un bien o servicio que no satisface todo lo dicho por la publicidad. Esta publicidad engañosa puede constituirse en un fraude o estafa por entregar información incorrecta.

A nivel internacional no es simplemente el entregar la información falsa, sino también por omitir ciertos datos, por ser ambigua la información entregada. La ley Orgánica de Defensa al Consumidor define dos tipos de Publicidad:

2.8. Publicidad Abusiva

"Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva. Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales": y, (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

2.9. Publicidad Engañosa

"Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

En este campo los consumidores tenemos la enorme desventaja de la información ya que el proveedor es quien está al tanto de cuáles son las características exactas del producto y cuál es su uso real y puede manipular esta información en su favor utilizando la publicidad, es por ello que la legislación se ha visto en la necesidad de defendernos de éste. Si es verdad la publicidad muchas de las veces es verídica en todos los casos no lo es. Además de este articulado nos defiende de los métodos coercitivos o desleales, en el mercado existen varias formas de ser desleales con la publicidad como es el caso de ofertar productos que el consumidor no solicito, o de dar obsequios por adquirir otro producto esto lleva a un mercado desleal, es donde el estado a más de darnos las protecciones debidas debe reglar a los comerciantes en este caso para que no se susciten este tipo de hechos al momento de ofertar.

“Se considera publicidad engañosa aquella cuyo contenido es total o parcialmente contrario a las condiciones reales de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos

El proveedor comete infracción cuando su publicidad induce a error respecto a:

Origen del producto o lugar de prestación del servicio o a la tecnología empleada.

Los beneficios y consecuencias del uso del bien o de la contratación del servicio, así como el precio, tarifa, forma de pago, financiamiento y costos del crédito.

Las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras.

Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas.

Los productos de naturaleza durable deberán estar garantizados, indicándose claramente las condiciones de la garantía. Cuando se trate de productos deficientes y usados deberá informarse de esto al público.” (<http://www.jcgb.com.ec/index.php/derechos-del-consumidor>)

Este a más de ser un derecho debe ser visto como una obligación del consumidor; ya que en las actuales circunstancias de la sociedad es menester que el ciudadano proponga su propia protección y esto se lo podrá lograr contando con la información adecuada. Si el consumidor es

consciente de los riesgos y derechos como obligaciones que como consumir posee nos llevará a tener una sociedad más organizada y que se cumpla lo que de hecho se busca con la defensa del derecho de consumo que es hacer la vida del ser humano más digna y placentera en sociedad.

Es aquí donde juega un papel prioritario la educación de la presente ley, por ello la necesidad de hacer de esta una ley de masificación donde se la imparta a divulgue en todos los niveles, y esta misma ley que garantiza el derecho de asociación de los consumidores pues son estas organizaciones que desean proteger los derechos primero dar a conocer cuáles son para que los ciudadanos estemos mejor organizados en la defensa de los mismos.

2.10. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios

En vista de que aún no hemos podido llegar a una cultura de consumo consciente es necesario contar con las garantías debidas para que el consumidor en caso de ser abusado por parte del proveedor pueda acceder a la reclamación judicial y por medio de ella a la reparación de sus daños y esto es al pago de daños y perjuicios cuando el producto consumido se ha encontrado de mala calidad.

A esta indemnización el consumidor tendrá derecho luego de que se ha comprobado que ha existido la mala calidad del bien o deficiencia del servicio, lo cual lo comprobaremos con un proceso de primera instancia para determinar si es verídica esta mala calidad para lo cual tomaremos las garantías que nos proporciona la misma ley al decir que :

Defectos y Vicios Ocultos.- El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitúa/mente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.

Para que el consumidor no pueda reclamar los daños y perjuicios también puede optar por la rescisión del contrato que no es sino volver las cosas a como estaban y hacer de cuenta que el contrato no se lo llevo a cabo; reposición del bien de mala calidad por uno que se encuentre en

perfecto estado de funcionamiento; reducción del precio, en caso de ser un bien que se encuentre en mala calidad y el consumidor lo sabe puede comprarlo por un precio menor.

En el caso de bienes con reparación Art. 22 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor- Reparación Defectuosa.- Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda. (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último.

En la adquisición de un bien y esté presente problemas el proveedor está en la obligación de dar la asistencia debida y si este no es reparado pues igual cabera la solicitud de indemnizaciones y hacer efectivas las garantías entregadas.

En el caso de comprobarse estos daños en la calidad de los bienes y servicios se determinarán también las responsabilidades como lo es Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición. Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final.

El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

De esta manera ninguno de los proveedores que intervienen en el proceso de producción, distribución y comercialización del producto hasta llegar al consumidor final queda excepto de responsabilidad por el contrario el consumidor puede ir en contra de cualquiera de ellos en la búsqueda de su indemnización por los daños y perjuicios causados por la provisión de un mal producto o servicio.

2.12. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor.

El estado por mandato constitucional da la garantía por el principio de los derechos humanos a la libre asociación, a que los consumidores y usuarios se organicen en organismos los cuales deben ser auspiciados y garantizados por el estado para ser escuchado en la formación, reformas o alguna alteración que tengan que ver con normas que regulan el derecho de consumo. Esto no solo a nivel nacional sino también internacional ya que en organismos como las Naciones Unidas las asociaciones de consumidores y usuarios representadas por las Organizaciones No Gubernamentales son escuchadas y aportan con sus ideas en la formulación de nuevos proyectos de defensa a los consumidores.

Los Requisitos para poder acceder a ser una asociación de defensa de los derechos de los consumidores "Para poder actuar válida y legítimamente en la promoción y defensa de los derechos que esta Ley consagra, las asociaciones de consumidores deberán cumplir, además de los requisitos exigidos por la legislación general, con los siguientes:

- 1. Obtener su personería jurídica en el Ministerio de Bienestar Social;*
- 2. Conformarse con un número no menor a cincuenta miembros;*
- 3. No incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades comerciales;*
- 4. Mantenerse al margen de actividades comerciales, religiosas o políticas;*
- 5. No perseguir fines de lucro;*
- 6. No aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones; y,*
- 7. No realizar una explotación comercial selectiva en la información y consejos que ofrezcan al consumidor*

Además la ley es muy clara al darle las directrices de cuales deberán ser los objetivos claves de estas organizaciones:

Objetivos.- Entre otros, son objetivos de las asociaciones de consumidores:

Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta Ley y sus disposiciones conexas;

Promover y proteger los derechos de los consumidores;

Representar los intereses individuales o colectivos de los consumidores ante las autoridades judiciales o administrativas; así como, ante los proveedores, mediante el ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones a que esta Ley se refiere, cuando esto sea solicitado expresamente por los consumidores;

4. *Realizar programas de capacitación, orientación y educación del consumidor;*

Promover la organización de los consumidores con sentido solidario para proteger sus derechos;

Promover el conocimiento sobre el precio, la cantidad, la calidad, peso, medida, rotulado e información de los bienes y servicios;

Denunciar la práctica o manejo que atente contra los derechos del consumidor consagrados en la presente Ley;

Desarrollar una conciencia ambiental, individual/ o de grupo sobre las consecuencias del consumo en el ambiente y la necesidad de preservar los recursos naturales; y,

Prestar la debida colaboración a las autoridades que requieran de su contingente para la investigación de las infracciones establecidas en la presente Ley. (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos; En nuestro país nosotros contamos con 3 alternativas claras de tutelas en la solución de conflictos en materia de consumo:

a) Lo podemos hacer por medio de las asociaciones de consumidores que en nuestro país es la llamada Tribuna del Consumidor que es una ONG dedicada a la defensa de los derechos de consumo, la cual busca la solución de los conflictos de una manera amigable y extra judicial;

b) La vía judicial ordinaria como lo son la vía judicial, los jueces de contravenciones que lo ejercen las intendencias o los jueces civiles o penales; además de no olvidar la mediación.

c) Acudir a la Defensoría del pueblo que es por mandato constitucional es el ente encargado de la defensa de estos trámites.

"Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente

afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente Ley, así como las demás leyes conexas.

En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda"

Por lo tanto como consumidores tenemos varias alternativas que nos otorga el estado para poder hacer efectivas nuestras reclamaciones.

No hay que dejar de lado que lo primordial es estar debidamente informados de un bien o un servicio antes de adquirirlo para que en caso de reclamaciones poder primero llegar a un diálogo con el proveedor y tratar de evitar el proceso judicial sino llegar a un acuerdo entre las partes para la solución debida de los conflictos suscitados.

Además debemos señalar que a nivel internacional también existe la aplicación de las sanciones a las violaciones de los derechos del consumidor pudiendo acceder a las Cortes Internacionales de Justicia que amparan los derechos humanos.

2.13. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan

Como lo señalamos con anterioridad el consumidor está protegido para seguir las acciones legales que crea pertinentes cuando sus derechos han sido violentados o ha sufrido algún tipo de abuso por parte del proveedor y para lo cual la ley ha determinado diversos tipos de sanciones. Y el consumidor sin ningún tipo de discriminación puede acceder a los órganos judiciales hacer efectivas sus reclamaciones del caso con las pruebas y argumentos debidos.

2.14. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado

El consumidor debe exigir en cada establecimiento un libro o un registro donde el consumidor pueda dar su reclamo de ser el caso y el mismo que debe ser reglado para en el futuro no cometer el mismo error este libro debe ser de libre acceso a los consumidores. Y de ser mejor prevenir este tipo de reclamaciones poniendo en establecimientos libros de sugerencias que pueden dar los consumidores para mejorar el servicio prestado en determinado establecimiento.

2.15. Las obligaciones de los consumidores

Al igual que existen derechos que defienden al consumidor de igual forma cuenta con obligaciones que deben ser cumplidos para garantizar una mejor relación entre proveedor y consumidor:

1.- Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios; El consumidor no por sentirse protegido por esta ley como otras normas judiciales puede cometer abusos de consumo ya que recordemos el principio que toda persona puede ejercer sus derechos siempre que no invada el universo de derechos de las otras personas; además que ya que nos encontramos en un mundo consumista la sociedad entera y el ser humano como su protagonista debe ser responsable con lo que consume por lo que debe prevalecer el principio de un consumo racional de los bienes y servicios que encuentre en el mercado.

2.- Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

Ya que la sociedad se encuentra en un estado en donde la mayoría de productos son desechables el consumidor debe ser responsable con este tipo de consumo y tomar medidas para que el consumo de determinado bien o servicio no afecte al planeta ni al medio ambiente y al entorno en donde la persona el ser humano se desenvuelve.

3. - Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos: y,

Como es responsabilidad del proveedor no atentarse a la salud y seguridad de las personas al proveer producto de óptima calidad; el consumidor también debe buscar consumir o adquirir productos de calidad que se encuentren debidamente legalizados en su comercialización y no irse por el consumo de productos que afecten su integridad, su salud y sobre todo que no son lícitos en el mercado por tener esta característica de ser atentatorios a la vida humana, y es donde el consumidor es el responsable de no incitar a que se produzcan este tipo de productos de manera ilícita y simplemente no consumirlos

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Si se exige exista la información debida de un producto es responsabilidad nata del consumidor informarse de cuáles son las características indicaciones y contraindicaciones de un producto para evitar los accidentes ya que un producto que puede ser bueno para el consumo de un determinado grupo de la población no puede ser beneficioso para todos por ello el consumidor debe informarse de que es lo que está consumiendo y evitar riesgos.

2.16. Obligaciones del Proveedor

De acuerdo a nuestra Ley Orgánica de defensa al consumidor, define al proveedor como "Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final.

Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y/o volumen" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Cada producto de acuerdo a su naturaleza deberá exhibir con claridad cuates su peso y sobre todo el costo final del producto para que el consumidor este consciente de cuál es el costo a cancelar por el producto que piensa adquirir; además facilita a que intermediadores no puedan estafar al consumidor y cobrar el precio justo.

"Los datos y la información general expuesta en etiquetas, envases, empaques u otros recipientes de los bienes ofrecidos; así como la publicidad, información o anuncios relativos a la prestación de servicios, se expresarán en idioma castellano, en moneda de curso legal y en las unidades de medida de aplicación general en el país; sin perjuicio de que el proveedor pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

La información expuesta será susceptible de comprobación" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Todos los productos que se comercialicen en nuestro país deben contar con la información en idioma castellano que es el idioma oficial de nuestro país, esto es para evitar algún tipo de publicidad engañosa y para que el consumidor pueda estar debidamente informado de las características del producto en el idioma que conozca. Si el proveedor desea añadir algún otro tipo de idioma esto será alternativo siempre y cuando primero se encuentre en idioma castellano.

Además en terna de costos deberá hacerlo en la moneda que se encuentre de curso.

"Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en que consiste tal garantía; así como las condiciones, forma, plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva.

Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Los tipos de productos señalados en el articulado precedente deben obligatoriamente contar con una garantía la cual debe ser entregada obligatoriamente al consumidor al igual que estar personalizada dicha garantía a nombre de quien adquiere el producto y detallarse cuál es el tipo de garantía que se otorga.

Cuando se oferten o expendan al consumidor productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, tales circunstancias deberán indicarse de manera visible, clara y precisa, en los anuncios, facturas o comprobantes" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Siempre que se trate de productos no nuevos, estos deberán ser puestos en conocimiento del consumidor para que este pague de acuerdo a la naturaleza del producto a sabiendas de que este no es nuevo y si sufre algún tipo de daño el consumidor debe estar consciente de que asumió esa responsabilidad al adquirir un producto ya usado.

Si los productos de consumo humano o pecuario a comercializarse han sido obtenidos o mejorados mediante trasplante de genes o, en general, manipulación genética, se advertirá de tal hecho en la etiqueta del producto, en letras debidamente resaltadas (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

En el tema de productos con transgénicos el consumidor debe saber que esos alimentos han tenido ese tipo de manipulación para estar consciente de que si el adquirir ese tipo de productos conlleva algún riesgo el consumidor está consciente y asume esa responsabilidad al elegirlo en el mercado.

"A más de la información que el proveedor debe hacer constar para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos anteriores, cuando se trate de bienes de naturaleza durable, se deberá informar sobre la seguridad de uso, instrucciones sobre un adecuado manejo y advertencias" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Además de la información que ya se detalla también deben darse las instrucciones de uso, consumo y advertencias que tenga un producto que sea de manipulación genética, con todo esto lo que pretende la ley es instruir al proveedor que tipo de información es la que debe detallar en sus productos de acuerdo a la naturaleza de cada uno de ellos; y de esta forma hacer que el consumidor se eduque respecto de cada producto que se encuentra en el mercado y de acuerdo a sus características pueda elegir bajo su responsabilidades luego de saber todo respecto al bien o servicio cual es mejor para satisfacer sus necesidades.

2.16.1. Entrega del Bien o Prestación del Servicio

"Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras

ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Una vez ofertado el bien el proveedor debe cumplir con las especificaciones ofrecidas y al momento de contratar con el consumidor el proveedor se compromete a entregar el bien o el servicio con las condiciones pre determinadas en dicho contrato sin variación alguna.

Esta tiene una conexión directa con la obligación precedente ya que la información dada debe ser veraz y será efectiva al momento de perfeccionar la relación de consumidor-proveedor empezando desde el costo que este tendrá.

La publicidad también le da obligaciones al proveedor ya que éste debe dar un bien o servicio con las especificaciones publicitadas y por la cual el consumidor lo elegido.

Indicación del Precio.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal.

Las farmacias, boticas, droguerías y similares deberán exhibir de manera visible, además del valor final impreso en cada uno de los medicamentos o bienes de expendio, la lista de precios oficiales de los medicamentos básicos, aprobados por la autoridad competente" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

El proveedor como lo señala la ley contar con el listado de precios oficiales que dicta la autoridad competente éste no podrá excederse en los montos oficiales.

Y la información del costo que el producto tiene debe estar debidamente establecida en la oferta del producto para que el consumidor tenga la capacidad de elegir de acuerdo a su alcance económico.

2.16.2 Defectos y Vicios Ocultos

El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

En caso de ser bienes que tengan algún defecto el consumidor deberá estar informado y asumir la responsabilidad de que está adquiriendo un bien que no se encuentra en perfecto estado y por el cual tendrá derecho de cancelar un precio inferior, pero en caso de no ser informado de esta situación el consumidor puede optar la rescisión del contrato, la reposición del bien o el pagar un precio inferior y quedando a salvo su derecho de exigir el pago de cosas por daños y perjuicios.

Como pueden ser las cláusulas abusivas, ya que es lo más frecuente, “...en el derecho del consumidor pueden definirse como las que, insertas en el marco de un contrato predispuesto por el proveedor o impuestas por éste a lo largo de la ejecución del contrato, menoscaben los derechos que la ley reconoce al consumidor y/o cualquier otra que afecte el equilibrio de las prestaciones.” (Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, Manual Teórico-Práctico, Liliana Schvartz-García Alonso, pág.97) (Schvartz & García, 1997)

2.16.3. Proveedor Obligado a entregar Facturas

El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constará el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo.

En concordancia con lo previsto en los incisos anteriores, en el caso de prestación de servicios, el comprobante adicional deberá detallar además, los componentes y materiales que se empleen con motivo de la prestación del servicio, el precio por unidad de los mismos y de la mano de obra; así como los términos en que el proveedor se obliga, en los casos en que el uso práctico lo permita" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Esta obligación va de la mano con las normas de tributación ya que toda persona que realice actividades de comercio debe entregar la factura como el comprobante legítimo de la transacción y además que este le otorga una garantía de antemano al consumidor en caso de algún tipo de reclamación.

Reparación Defectuosa.- Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda.

Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último

El consumidor al momento de adquirir un bien o la prestación del servicio ya cuenta con este tipo de garantía que es el caso de sufrir algún deterioro podrá ser reparado en un plazo de 30 días y contará con 90 días para poder hacer el reclamo pertinente una vez caducado este plazo no será responsabilidad del proveedor reparar algún tipo de daño; y de existir otro tipo de garantías pues se remitirá a estas últimas.

Deterioro de los Bienes.- Cuando el bien objeto del servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar sufre tal menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo tome parcial o totalmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, el prestador del servicio deberá restituir el valor del bien, declarado en la nota de ingreso, e indemnizar al consumidor por la pérdida ocasionada. (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Si acontece el deterioro anticipado del bien que ha sido sujeto de algún tipo de servicio que el proveedor ha dado, este estará obligado a cancelar el monto del bien que se encuentra declarado además de las indemnizaciones del caso que el consumidor se crea en derecho tenerlas.

Repuestos.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bien, se entenderá implícita la obligación de cargo del prestador del servicio, de emplear en tal reparación, componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a excepción de que las partes convengan expresamente lo contrario.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que correspondan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

En el caso de la prestación de un servicio que involucre el cambiar o reparar un bien, el repuesto debe ser de óptima calidad y nuevos de no ser así será responsabilidad del proveedor sino existe acuerdo previo entre las partes y estará obligado a la cancelación de la indemnización del caso.

"Servicio Técnico.- Los productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes deberán asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico, durante el lapso en que sean producidos, fabricados, ensamblados, importados o distribuidos y posteriormente, durante un periodo razonable de tiempo en función a la vida útil de los bienes en cuestión, lo cual será determinado de conformidad con las normas técnicas del instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Cuando se trata de dar un servicio de producción, fabricación, importación, distribución o comercialización de un bien el proveedor está obligado a poner a disposición del consumidor los repuesto y el servicio técnico que sea menester durante la vida útil de los productos que está poniendo en el mercado y siempre que estos sean normados por el INEN.

"Reposición.- Se considerará un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté formado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que estas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, esta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituya y se garantice su funcionalidad" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Cuando el proveedor otorgue un bien conformado por algunas piezas está obligado a dar la reposición del caso que permita el normal funcionamiento de la maquinaria.

Servicios Profesionales.- Es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otras conexas.

En lo relativo al cobro de honorarios, el proveedor deberá informar a su cliente, desde el inicio de su gestión, el monto o parámetros en los que se regirá para fijarlos dentro del marco legal vigente en la materia y guardando la equidad con el servicio prestado" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Para la prestación de los servicios profesionales el proveedor debe sujetarse a la legislación vigente en su profesión y no salir de estos parámetros, además que debe ser claro en informar al cliente cual es el monto a cobrar por el servicio antes de proporcionarlo.

2.17. Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición

"Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición.- Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final.

El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado". (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

La responsabilidad que poseen los proveedores que intervienen en todo el proceso de producción hasta la comercialización y llega a las manos del consumidor serán responsables solidariamente respecto de las indemnizaciones civiles que sean del caso por daños causados al consumidor con la obtención del bien o servicio prestado por los proveedores, quedando a salvo el derecho de repetición al que tienen entre si los proveedores. Pero el consumidor puede acudir a cualquiera de ellos al pago de las indemnizaciones debidas; en el caso de los transportistas estos podrán ser solo imputados respecto del daño que causen en el ejercicio de la transportación del producto.

"Derecho de Repetición del Estado.- Cuando el Estado ecuatoriano sea condenado al pago de cualquier suma de dinero por la violación o inobservancia de los derechos consagrados en la presente Ley por parte de un funcionario público, el Estado tendrá derecho de repetir contra dicho funcionario lo efectivamente pagado" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

El estado como un ente de ejemplo en el ejercicio de los derechos humanos no deberá tener casos de abuso como lo es en el derecho de consumo. Pero por estar integrado por seres humanos pueden estos ser inducidos a prestar un mal servicio, por lo tanto en caso de que el estado haya tenido que cancelar indemnizaciones por daños causados sujeto a la defensa del consumidor; éste podrá realizar acciones en contra del funcionario responsable del daño causado al ciudadano consumidor.

Cuando un proveedor se ha retrasado de sobremano en la entrega del bien o en la prestación del servicio el consumidor está en toda la potestad pedir la resolución del contrato es decir la terminación anticipada y unilateral del contrato por incumplimiento de una de las partes y en este caso por parte del proveedor.

"Prescripción de las Acciones.- Las acciones civiles que contempla esta Ley prescribirán en el plazo de doce meses contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio.

Si se hubiese otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a éste, para efectos de prescripción" (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Todas acciones de indemnizaciones y reclamos que amparan al consumidor tendrán un plazo de duración de doce meses una vez transcurrido este plazo el consumidor no podrá ejercer ningún tipo de acción legal contra el proveedor a menos del caso de contar con garantías las cuales estarán vigentes por el plazo estipulado en las mismas.

Como hemos podido estudiar la ley tiene bien determinados cuales son las obligaciones como derechos que poseen tanto consumidores como proveedores en búsqueda de un comercio más justo para ambas partes y que permita tener mejores relaciones de respeto como seres humanos que son quienes interfieren en esta vida de comercio la cual se basa como hemos podido ver en la información porque es ésta la de mayor alcance a las personas y que comunicándonos los seres humanos podemos lograr muchas cosas.

2.18. De La Defensoría del Pueblo

El trámite que se sigue en La Defensoría del Pueblo no es aconsejable para los usuarios ya que como podemos analizar a lo largo de la investigación, el rol que desempeña es el de llegar a una mediación más no el Defensor del Pueblo emite sentencia condenatoria, ya que no es juez o juez, en el desarrollo de las actuaciones que realiza la Defensoría del Pueblo al único fin que llegamos es al de un Informe Motivado.

La motivación es aquel conjunto de razones y/o argumentos mediante los cuales el Defensor del Pueblo, a través de su informe, explica y da a conocer su decisión sobre un determinado caso. Las funciones de esta motivación adquieren una diversidad de enfoques, tal es así que si el Defensor del Pueblo pretende dar una explicación constitucional de su decisión, ésta debería mantener esa misma línea, de tal forma que el hilo argumentativo sea de común entender y no nos “maree”. Asimismo, éstas, según la doctrina, atienden a una diversidad de efectos dentro y fuera del proceso, en ese sentido, la motivación se embarca en un rol dentro del marco de una democracia constitucional.

Art. 1.- La Defensoría del Pueblo, cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es un organismo público, con autonomía funcional, económica y administrativa y con jurisdicción nacional. Su sede será la capital de la República. (Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, R-22-058 (R.O. 280, 8-III-2001) (Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, 2001)

Nuestra Constitución debe lograr un proceso con mayores resultados, con el menor empleo de actividades, recursos y tiempo, el principio de economía procesal trata principalmente que se simplifiquen los procedimientos, se delimite con precisión el litigio, que solo se practiquen pruebas que sean pertinentes y relevantes para la decisión de la causa. Aplicando este principio al Derecho del Consumidor, en la etapa administrativa el Defensor del Pueblo debería tener atribuciones que permita coaccionar al Proveedor a cumplir con la Ley, ya sea aplicando sanciones.

A continuación un ejemplo del Informe Motivado que emite la Defensoría del Pueblo en el que es muy importante, ya que resume los errores en la aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y de las normas de procedimiento. El procedimiento tendiente a establecer un resarcimiento de los derechos del consumidor, ya que comienza con una denuncia presentada ante la Defensoría del Pueblo, la que llega al convencimiento de que se han infringido los Derechos del Consumidor, sin embargo al no tener este funcionario capacidad sancionatoria,

tiene que remitirlo al Juez de Contravenciones; el consumidor tiene que probar los hechos denunciados en esta instancia, al igual que se lo hizo en instancia administrativa, en espera de que se haga justicia porque su derecho fue vulnerado.

Oficio Nro. DPE-DPP-2013-0060-O

Quito, D.M., 23 de abril de 2013

Asunto: Remisión de Informe Motivado, Trámite Sumario N° 00039-2013

Doctor
Manuel Arévalo Moreno
Juez
JUZGADO CUARTO DE CONTRAVENCIONES DE PICHINCHA
En su Despacho

De mi consideración:

Para su conocimiento y fines legales correspondientes, me permito remitir el Informe Motivado N° 026-DPE-DPP-N-N-2013, dictado dentro del trámite N° 00039-2013, relacionado con la petición presentada por el señor Bingshen Ye, el mismo que en copia certificada acompaño.

Cabe indicar que la remisión del referido Informe a su Autoridad es por cuanto la dirección domiciliaria de la parte requerida se encuentra ubicada en la calle Santa María 740 y Pizarro.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,




Dra. Aracely Paltan López
DELEGADA PROVINCIAL DE PICHINCHA

pj

JUAN LEON MERA Y ROCA
EDIF. POLICIA JUDICIAL 1ER PISO

TRÁMITE DEFENSORIAL N°DPE-DPP-N- 00039- 2013

INFORME MOTIVADO N° 026-DPE-DPP-N-2013

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE ECUADOR.-DELEGACION PROVINCIAL DE PICHINCHA.

Quito, D.M., 11 de abril de 2013, las 14H32

I. ANTECEDENTES

Con fecha 23 de enero de 2013, el señor Bingshen Ye, a través de su abogado patrocinador el Dr. Wilson Gualsaqui Miranda, comparece a la Defensoría del Pueblo manifestando que compró boletos en la **AGENCIA DE VIAJES ECO MUNDO** para realizar viajes de ida y vuelta Quito-República de China, con diferentes fechas, en compañía de su esposa, los últimos boletos para ser utilizados el 27 de septiembre de 2012 según indica, deberían ser canjeados por tiquetes aéreos en el momento de realizar los viajes. Cuando intentó viajar, le indicaron que no había cupos, a lo que reclamó pero la agencia antes mencionada ofrecía solucionarle el problema por lo que esperó un tiempo, pero la solución no llega hasta la presente fecha, es decir le vendieron boletos que nunca se efectivizaron.

II. ACCIONES DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA TRAMITAR LOS CASOS DE CONSUMIDORES.

2.1. Mediante providencias número 0212-DPE-DPP-N-00039-2013, de fecha 29 de enero de 2013, que constan en fojas 8 a 9 del expediente, esta Delegación de la Defensoría del Pueblo, acogiendo el pedido del peticionario admite a trámite su petición, con la misma se dispone correr traslado al Representante Legal de la Agencia de Viajes ECOMUNDO., para que de contestación en el plazo de ocho (8) días de conformidad a lo que dispone el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y se convoca a las partes a única audiencia para el día 18 de febrero de 2013 a las 11H30. Esta providencia es notificada al Representante Legal de la Agencia de Viajes ECOMUNDO., mediante el servicio que presta Correos del Ecuador, conforme consta en la guía N° EE 103930714 EC la cual se encuentra a foja 9 del expediente.



DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA
OFICINA NORTE

Edificio Hagok
Av. De los Shyris N45-101 y Av. 6 de Diciembre
Teléfonos: 2242677 / 2262896
www.dpe.gob.ec

El desafío de ser diferentes, es sentirnos semejantes.

2.2. A fojas 10 del expediente consta que la parte requerida, esto es el Representante Legal de la Agencia de Viajes ECOMUNDO no compareció a la audiencia convocada, por estas consideraciones no ha sido posible llegar a un acuerdo amistoso entre las partes.

III.- CONSIDERACIONES

El artículo 52 de la Constitución de la República dispone: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.*

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”

Al respecto el artículo 10 de la Carta Magna preceptúa como principio de aplicación de los derechos: *“Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales...”* así mismo el artículo 11 numeral 1) señala: *“Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva, ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento”.*

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reconoce en los numerales 2, 4 y 6 del artículo 4 el derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; el derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar; y, el derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales.

El artículo 81 de la Ley Ibídem establece: *“Facultad de la Defensoría del Pueblo.- Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas.*

En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la

El desafío de ser diferentes, es sentirnos semejantes.

utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda."

El 9 de abril de 1985, la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la resolución 39/248 con las directrices para la protección del consumidor, las mismas que fueron ampliadas en 1999. Si bien no son jurídicamente vinculantes, se diseñaron para que los gobiernos elaboraran y aplicaran políticas públicas en 8 ejes: necesidades básicas; seguridad; información; elección; representación; indemnización; educación del consumidor; y, medio ambiente sano.

Las directrices persiguen los siguientes objetivos: ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores; instar a quienes se ocupan de producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta; ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de las empresas que perjudiquen a los consumidores; facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor; fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.

La Carta de la OEA, en su artículo 39, establece que los Estados Miembros deben realizar esfuerzos con el fin de conseguir suministros adecuados y seguros para los consumidores.

IV.- ANÁLISIS DEL CASO

En el presente caso se presume que el peticionario no recibió la información adecuada por el servicio que estaba adquiriendo e inclusive se podría considerar que hubo publicidad engañosa por parte de la señora Yolanda Pazmiño Acuña, Representante Legal de la Agencia de Viajes ECOMUNDO, a través de la compra de pasajes a diferentes destinos, presumiéndose la vulneración de sus derechos al consumidor reconocidos en el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador y numerales 2, 4 y 6 del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor antes señalados.

Al no haber sido posible llegar a un acuerdo amistoso entre las partes, la Defensoría del Pueblo debe culminar el presente trámite, de conformidad con lo que establece el artículo 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por lo tanto le corresponderá al / la señor/a Juez/a de Contravenciones juzgar el presente caso.



DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA
OFICINA NORTE
Edificio Hagok
Av. De los Shyrís N45-101 y Av. 6 de Diciembre
Teléfonos: 2242677 / 2262896
www.dpe.gob.ec

El desafío de ser diferentes, es sentirnos semejantes.

Al respecto la Disposición Transitoria de la Resolución 0039-DPE-DNJ-2012, dictada por el señor Defensor del Pueblo señala: *"Dada la facultad de la Defensoría del Pueblo de conocer y pronunciarse respecto de las causas que tenga por objeto violaciones a los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en virtud del Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y hasta que se promulgue la Reforma a dicha ley, se procederá de la siguiente manera en los casos relacionados con esta materia:*

- a) Se informará a la peticionarias y peticionarios de manera inmediata, sea en forma verbal o por escrito, que la Defensoría del Pueblo carece de poder coercitivo, y que corresponde a las Intendencias Generales de Policía y Comisarías y a los Juzgados de Contravenciones de las jurisdicciones correspondientes según el caso, conocer esta clase de causas de conformidad con el artículo 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Disposición Transitoria Décima del Código Orgánico de la Función Judicial.*
- b) Las Delegaciones Provinciales podrán admitir casos de esta materia, los mismos que serán tramitados en forma sumaria mediante gestión oficiosa o llamando a las partes a única audiencia en la que se procurará un acuerdo amistoso, según amerite el caso. De no lograrse acuerdo, o de no darse la audiencia por ausencia de una o ambas partes, la Delegación Provincial emitirá inmediatamente un informe sobre el caso, el cual será remitido a la autoridad competente para su conocimiento y posterior resolución del caso, conforme al Art. 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.*
- c) Si existiera un reclamo sobre los mismos hechos ante un prestador de los servicios o en cualquier instancia administrativa o judicial, las Delegaciones Provinciales se abstendrán de iniciar trámite o acción defensorial del debido proceso únicamente cuando concurren las circunstancias del Art.7 de esta resolución".*

Con los antecedentes expuestos, habiéndose dado cumplimiento con las normas establecidas en la Disposición Transitoria de la Resolución Defensorial No. 0039-DPE-DNJ-2012, y de conformidad con los artículos 81, 82 y 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, esta Delegación Provincial de Pichincha concluye:

V. CONCLUSIONES

- 5.1. La materia de la solicitud formulada por el señor Bingshen Ye, es de competencia de la Defensoría del Pueblo de acuerdo con lo previsto en el numeral 1 del artículo 215 de la Constitución de la República en concordancia con el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Por lo tanto esta Institución es competente para conocer y pronunciarse sobre los reclamos y las quejas que presenten los y las consumidores/as y por ende se emite el presente informe motivado, mismo que será apreciado por el o la juez/a de acuerdo a su sana crítica, según lo establecido en el segundo inciso del artículo 83 de la Ley ibídem.



DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA
OFICINA NORTE
Edificio Hagok
Av. De los Shyris N45-101 y Av. 6 de Diciembre
Teléfonos: 2242677 / 2262896
www.dpe.gob.ec

El desafío de ser diferentes, es sentirnos semejantes.

- 5.2. La Delegación Provincial de Pichincha una vez analizado el expediente concluye que en el presente caso se presume la vulneración de los derechos de los consumidores a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, el derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar; y, el derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales, reconocidos en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- 5.3. De conformidad a lo establecido en el artículo 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se solicita a el/la señor/a Juez/a de Contravenciones del Cantón Quito, que se sirva iniciar el respectivo proceso investigativo, tomando en consideración los hechos que se han mencionado en el presente informe motivado.
- 5.4. Se dispone el archivo del presente trámite de consumidores, declarando que se ha agotado el trámite ante la Defensoría del Pueblo.
- 5.5. Notifíquese, cúmplase y archívese.



Dra. Aracely Paltán López
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR
PCJM/APL/2013



La DOCUMENTACIÓN QUE EN FOLIOS ÚTILES se acompaña, son COPIAS de los ORIGINALES Y COMPULSAS que reposan en el ARCHIVO de esta DEFENSORÍA DEL PUEBLO y a la cual me remito en caso necesario.

LO CERTIFICO

Fecha: 24/04/2013 dpe

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA
OFICINA NORTE
Edificio Hagok
Av. De los Shyris N45-101 y Av. 6 de Diciembre
Teléfonos: 2242677 / 2262896
www.dpe.gob.ec

Con el ejemplo nos podemos dar cuenta que la Defensoría del Pueblo una vez que se agota el procedimiento antes mencionado lo remite ante una jueza o juez de contravenciones a fin de que de conformidad con el segundo inciso del Art. 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

2.19. LA PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL DE LOS CONSUMIDORES.

Como habíamos mencionado, las relaciones entre los agentes del mercado producen conflictos de orden social que suscitan la intervención del Estado como ente regulador, esta intervención supone la existencia de normas constitucionales ordenadoras del sistema económico y de los derechos económicos colectivos.

En el Artículo 52 y siguientes de la Constitución de la República del Ecuador en la sección novena nos indica los derechos del consumidor y usuarias.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

En el Ecuador, la Constitución establece la obligación de proteger al consumidor, sin embargo la escasa difusión de los Derechos del Consumidor, la falta de especialización de los funcionarios encargados de administrar justicia en la práctica, la indebida aplicación del Derecho del Consumidor hace que la reparación de los Derechos de los Consumidores no sea eficaz en el Ecuador y que las infracciones tengan una alta incidencia y reincidencia. El consumidor siempre ha tenido una posición más débil frente al proveedor, debido a varias razones tanto en la diferencia del poder económico, la falta de conocimiento o información como ya lo hemos mencionado anteriormente, por lo que nuestra Constitución debe respetarse y cumplirse en beneficio del consumidor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008) (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

(Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Así, la visión constitucional de la protección al consumidor es base fundamental para realizar la interpretación de los derechos consagrados en leyes secundarias. El criterio de Cascajo Castro es muy ilustrativo al respecto:

“En la llamada sociedad de consumo no puede parecer extraño que el Estado asuma, expresamente, como uno de sus objetivos, la protección de los consumidores. El respeto a la persona en esta vertiente, implica la posibilidad de entenderla también, con capacidad de ejercer sus derechos en cuanto agente de esa fase del proceso económico, así pues, la positivación constitucional de esta faceta del ciudadano no carece de importancia”.

La Asamblea Constituyente tiene una perspectiva especial de remarcar su importancia al ser regulados tanto como un Derecho civil individual, como un derecho colectivo y como un derecho económico.

En este marco, las declaraciones y principios constitucionales aportan a establecer un orden público económico, y sirven de base al sistema de economía social de mercado y al de Estado Social de Derecho.

La economía social de mercado y una economía de mercado, tienen diferencias, una de ellas consiste en que la economía social de mercado no tiene como única finalidad la eficiencia de los procesos del mercado, la economía social cuenta con consideraciones que engloban el orden social, político y tiene sustento en principios constitutivos y reguladores.

Los derechos colectivos son aquellos que protegen a una pluralidad de sujetos indeterminados en su individualidad, definidos también como derechos grupales, comunes de personas colectivamente identificadas y representadas, con intereses semejantes derechos que como conocemos tienen aún pendiente su real ejecución, por ello, tomando el claro desarrollo conceptual de Alsina nos atrevemos a adelantarnos en una afirmación, y es que los derechos colectivos deben buscar los canales de ejecución a través de normas e instituciones, técnicas de defensa de los intereses nuevos como lo son estas formas de reconocimiento constitucional y de enfoque del Derecho, que históricamente solo reconocía la capacidad de accionar sobre derechos individuales.

CAPITULO III

PROCEDIMIENTOS

3.1. Procedimiento para la aplicación de los derechos del consumidor

Los derechos del consumidor como los demás derechos que ampara nuestra legislación tienen su procedimiento para ser protegidos en caso de violación de los mismos.

El procedimiento que más se aplica para la reparación de los daños causados al consumidor o usuario ha sido la mediación por lo tanto es la defensoría del pueblo el que pone en aplicación este procedimiento para llegar a un acuerdo y lograr así la efectiva defensa de los derechos humanos de los ciudadanos ecuatorianos.

La Defensoría Del Pueblo como lo menciona la misma Ley Orgánica de Defensa al consumidor es el organismo llamado a la defensa y protección de los derechos de los consumidores por ello señala que:

Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente Ley, así como las demás leyes conexas.

En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal.

Por este mandato de la ley se le otorga a la Defensoría del Pueblo la calidad de poder intervenir en la solución de conflictos en materia de consumo como un mediador en busca de un acuerdo entre las partes y para poder acceder a este debemos seguir el procedimiento el cual es:

1.- Presentar la queja de forma verbal o por escrito ante el director nacional de Defensa del consumidor o el funcionario que lo subroga⁶⁴. Esta queja contendrá:

1.1.- Nombres y apellidos del reclamante y de la persona o la entidad contra la cual se formula el reclamo; en el caso de que actuar como representante de alguna agrupación adjuntará el documento que le abalice con tal categoría;

1.2.- Un detalle de las circunstancias en las cuales se produjo la violación o inobservancia del derecho que es motivo del reclamo; además del lugar, la fecha y el responsable;

1.3.- El domicilio del reclamante y el de la persona natural o jurídica presuntamente responsable de la violación de los derechos del consumidor o inobservancia de la ley;

1.4.- La pretensión que busca el consumidor con el reclamo;

1.5.- Las pruebas documentales o testimoniales que den fundamento a la queja.

2.- Se aceptará o rechazará la queja motivadamente y por escrito, no se podrán dar trámite aquellas quejas que tengan el carácter de anónimas.

3.- Una vez concluida la investigación y de no existir acuerdo entre las partes con las conversaciones del caso se deberá resolver motivadamente sobre la queja planteada, la queja podrá ser rechazada o aceptada total o parcialmente en sus requerimientos.

Además de lo ya estudiado como un ente mediador para resolver los casos de violación de los derechos del consumidor contamos con la Tribuna del Consumidor el cual es un ente privado que cuenta con un Servicio Alternativo de solución de Conflictos de Consumo que solo se preocupa por la defensa de los Consumidores ante este organismos se procede de la siguiente manera:

1.- Se debe hacer llegar una carta con el detalle de los hechos y cuál es la petición de dicha queja;

2.- Deberán ir adjuntos los documentos que respalden su queja como facturas, contratos, recibos, etc.;

3.- Con estos datos el Servicio alternativo de Solución de Conflictos hará llegar a la parte reclamada un oficio con la exposición de los hechos y fundamentos de derecho para buscar una solución alternativa.

3.2. Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo R-2-058 (R.O. 280, 8-III-2001)

De poder llegar algún tipo de arreglo entre las partes se firmará la debida acta transaccional con el cual se detalla el acuerdo al que han llegado las partes y a que se compromete cada una de las partes; de no ser así, el Servicio Alternativo de solución de Conflictos elaborará el respectivo informe que será remitido al Juez de Contravenciones para que se proceda con el proceso legal correspondiente.

Principios Generales del Procedimiento que se realizan en la Defensoría del Pueblo.-

El Título III de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo señala en los Arts.: 12 y 13, los principios generales de su procedimiento: gratuidad, informalidad e inmediatez; y la competencia del Defensor del Pueblo de iniciar y proseguir de oficio, o a petición de parte investigaciones para el esclarecimiento de hechos con el fin de promover o patrocinar los recursos de habeas data, hábeas corpus y amparo de las personas que lo requieran.

Artículo 12 “El Defensor del Pueblo al realizar sus investigaciones organizará el procedimiento basándose en los principios de gratuidad, informalidad e inmediatez.

3.3.Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo R-2-058 (R.O. 280, 8-III-2001)

Art. 13.- El Defensor del Pueblo podrá iniciar y proseguir de oficio, o a petición de parte, las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos a los que se refieren los literales a) y b), del artículo 2 de esta Ley, ya provengan del sector público o de los particulares.

Recibida la queja se la califica, aceptándola o rechazándola. Se señalan como motivos para rechazarla cuando la misma, a más de ser anónima, revela mala fe, carencia de pretensión o fundamentos, y aquellas cuyo trámite irroque perjuicio a derechos de terceros, este rechazo no implica que no continúe la investigación sobre los temas que plantea. Como complemento de esta disposición se dispone una lógica limitación de la actividad del Defensor del Pueblo cuando

se dispone en el art. 18, que tampoco podrá aceptarse una queja que esté siendo conocida o sometida a resolución judicial o administrativa.

Forma parte de este procedimiento especial, luego de la admisión de la queja, la inmediata investigación sumaria e informal, luego de lo cual se notifica a presuntos responsables para que contesten en un plazo de ocho días, prorrogable por ocho días más, a petición fundamentada de parte, la falta de contestación se toma como aceptación de la queja.

Comprobados los fundamentos, se procede a promover sin demora alguna, los recursos y acciones que impidan las situaciones de daños y peligros graves, sin que las autoridades competentes requeridas puedan negarse a su conocimiento y resolución.

Es de anotar la falta de coherencia entre las disposiciones procesales de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el Reglamento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que crean a pesar de su simpleza, un vacío inicial. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor nos remite a la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo para desarrollar la facultad de la Defensoría del Pueblo señalada en la Ley, art. 81 (pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y quejas, y la utilización y promoción de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos), pero a su vez la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, no faculta ni regula la utilización de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos en el Título III referido, ni qué sucede en los casos en los que existe acuerdo de las partes, lo único claro es que si no existe acuerdo la Defensoría emite un informe sin valor jurídico efectivo. Consideramos que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor debió establecer con claridad que los efectos del acuerdo serán los mismos que los establecidos en la Ley vigente, esto es que el acta de mediación en que conste el acuerdo tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada por lo que se ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia.

El único valor que podemos apreciar del procedimiento ante la Defensoría del Pueblo es la utilización de los Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos, por ello la necesidad de establecer con claridad que su empleo se realizará conforme la Ley.

En la actualidad el Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo funciona a través de un mediador independiente autorizado, que es a la vez el Director. Este Centro de Mediación coordina sus acciones a través de un convenio con el Centro de Mediación de la Superintendencia de Compañías, en cuanto a la autorización y selección de mediadores.

Opinamos que el Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo debería estar registrado en el Consejo Nacional de la Judicatura para su funcionamiento en cumplimiento a lo que dispone el art. 52 de la Ley, y conforme funcionan los Centros de Mediación.

El informe emitido por la Defensoría del Pueblo será apreciado por el juez de acuerdo a su sana crítica.

Como vemos del breve resumen de este procedimiento, el consumidor tiene una vía no adversarial para resolver estos conflictos sin que la puerta ordinaria se cierre, sino al contrario con la intervención de la misma Defensoría, el caso puede trasladarse, en caso de falta de acuerdo, a través de un informe, hacia la jueza o juez de contravenciones.

Cuando no hay acuerdo la Defensoría realiza un informe motivado en base del cual se solicita a las autoridades la iniciación del proceso investigativo.

.La Ley y su art. 84 más concretamente establecen que se dictará sentencia en la misma audiencia, luego de que las partes presenten las pruebas, caso contrario se lo hará en el plazo de tres días.

Este procedimiento puede ser alargado por 15 días más (30 días en caso que tuviera que practicarse en el exterior) si a criterio del juez se necesita intervención de peritos o informes técnicos para el establecimiento de los hechos.

La actuación de: la Defensoría del Pueblo y los Juzgados Contravencionales hace complejo establecer si la competencia para resolver estos conflictos es penal o administrativa, al igual que ocurre al tratar de delimitar el área en la que doctrinariamente debemos ubicar la ley, al tipo de infracciones y su naturaleza jurídica.

3.4. Análisis del Art. 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

El art. 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece el juzgamiento de infracciones y señala que son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la ley, en primera instancia, el juez de contravenciones; y, en caso de apelación, el juez de lo penal de la respectiva jurisdicción, como última instancia.

El juzgamiento de las infracciones previstas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor inicia mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal.

Propuesta la denuncia y una vez citado el acusado, el Juez señalará día y hora para la audiencia oral de juzgamiento, la misma que deberá llevarse a cabo dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de la notificación.

Dicha audiencia iniciará con la contestación del acusado. A esta audiencia concurrirán las partes con todas las pruebas de las que se crean asistidos, previniéndoles que se procederá en rebeldía.

Se dispondrá que las partes presenten sus pruebas, luego de lo cual se dictará sentencia en la misma audiencia, de ser posible, caso contrario, se lo hará dentro del plazo perentorio de tres días.

Si el consumidor anexa a su denuncia el informe emitido por la Defensoría del Pueblo, se considerará su contenido de conformidad a lo dispuesto en la presente Ley (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Quito- Ecuador 2000-21)

En el art. 87 de la misma Ley señala que para el cobro de daños y perjuicios, se estará a lo establecido en el art. 391 del Código de Procedimiento Penal. Libro Quinto relativo al juzgamiento de las contravenciones.

Encontramos que el art. 95 señala la supletoriedad de las normas, textualmente establece:

“Art. 95. SUPLETORIEDAD.-*En todo lo no previsto en esta Ley, en lo relativo al Procedimiento para el juzgamiento de las infracciones aquí determinadas, se estará a lo que dispone el Código de Procedimiento Civil”. (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)*

Asunto correcto si entendemos que el Código de Procedimiento Civil sirve como norma adjetiva supletoria de manera general, pero si lo enfocamos desde otro orden, sería el Código de Procedimiento Penal la norma supletoria por excelencia en estos procedimientos, por lo que debería incluírsela como norma supletoria junto con el referido Código de Procedimiento Civil.

Otras normas que hacen relación a la determinación de la naturaleza del procedimiento, por ejemplo, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor al referirse a la especulación establece:

“Art. 51 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.- CONTROL DE LA ESPECULACIÓN.- Sin perjuicio de lo que al respecto establecen las normas penales, queda absolutamente prohibida la especulación.

Igualmente queda prohibida cualquier otra práctica desleal que tienda o sea causa del alza indiscriminada de precios de bienes y /o servicios.

Así mismo, se adoptarán las medidas necesarias para evitar la fuga de alimentos fuera del territorio nacional, que pudieran provocar desabastecimiento de los mercados internos.”
(Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

Creemos que el legislador o el grupo redactor de esta ley, al encontrarse con la complejidad de la materia y de sus interrelaciones con otras normas, su naturaleza especial, y las específicas características históricas del protección al consumidor, no visualizó que tanto las disposiciones y consagraciones de derechos y obligaciones, así como las normas legales procesales ligaban en la práctica las materias civil, penal, administrativa, etc. Esta falta de visualización, hace que los mecanismos para hacerla efectiva sean extensos y no muy claros. Ejemplo de esta afirmación son los plazos que prevé la norma procedimental, que estimamos son demasiado largos, porque los 10 días, para la convocatoria a audiencia no se justifican. Lo mismo sobre la suspensión de la audiencia por peritajes. La disposición habla de quince días cuando se deban cumplir pericias en el Ecuador y treinta días cuando estas deban realizarse en el extranjero. Sobre el segundo plazo parece razonable. Sin embargo la citada disposición no prevé, que una vez que se cumpla el plazo perentorio para la experticia, la audiencia tenga que continuar, en un plazo. Deja el citado artículo a iniciativa del juez, con lo cual el procedimiento cae al arbitrio del criterio del juzgador, lo que ha constituido causal de interminables abusos y rémoras en el sistema procesal inquisitivo que han degenerado los procesos transformándoles en interminable y permeables a la corruptela por “*falta de tiempo para despachar, prescripción*”, etc. Para impedir que se desnaturalice el trámite, se debe introducir reformas terminantes y rígidas, conforme el principio de preclusión. Para el caso concreto, prevenir al juez que si no convoca a reanudar la audiencia dentro de tres días después de fenecido el plazo para la pericia, (se cuente o no con dicha experticia) será sancionado con multa y al mismo tiempo se comunicará al Consejo de la Judicatura sobre esta demora para que investigue (ante la posibilidad de que se cometan delitos de concusión o cohecho, prevaricato, etc.). De no ordenar la reanudación de la audiencia en el plazo previsto, el juez debería ser destituido.

Al contrario de lo establecido en la Ley en análisis, en la Ley Modelo para la Protección de los derechos del Consumidor de América Latina y el Caribe, que según lo consultado fue la que inspiró al proyecto ecuatoriano, encontramos mejor delimitadas las acciones en los ámbitos civiles, penal y administrativo. (Citado Ley Modelo para la Protección de Derechos del Consumidor.)

Botana García, Gema (Coordinadora), Comercio Electrónico y Protección de los Consumidores, primera edición-La Ley, Madrid, septiembre 2001.

Creemos que las normas de protección al consumidor comparten las tres categorías señaladas, precisamente la lección que sacamos de esta “ambigüedad” es que las disciplinas jurídicas tradicionales no abarcan, cada una individualmente, los nuevos problemas que se dan en la relación de consumo, por ejemplo, respecto de dos aspectos: en lo contractual, por la situación de debilidad de los consumidores frente a los proveedores de bienes y servicios; y, desde el bien jurídico tutelado por la aparición de la afectación de intereses colectivos y difusos que van más allá de cualquier enfoque individualista.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor contiene normas de Derecho económico y sobre todo de una de sus ramas, el Derecho Penal económico, en las que el Juez Penal tiene competencia indudable. Para esta afirmación nos valemos del estudio realizado por Romera, (Romera, 1999) quien señala que la particularidad de un régimen penal económico, más allá de una estructura económica, es el bien jurídico tutelado que en este caso es el interés social supraindividual protegido, el orden público económico, cuyos sujetos pasivos son anónimos y muchas veces de difícil concreción y determinación, al tratarse de un bien colectivo o difuso, como estudiamos.

Como señalamos al analizar la Ley, las normas y sanciones de protección del consumidor son híbridas y con características penales, administrativas y civiles. Pero, respecto del procedimiento estas normas se ven atravesadas por disposiciones que mandan seguir un procedimiento penal que incluso inicia con una denuncia, acusación particular o pronunciamiento fiscal.

Si el juez que juzga es el de contravenciones, sin embargo debemos destacar que estas infracciones de conformidad con la naturaleza y a la característica fundamental que enuncia, deben ser típicas, culpables, imputables al igual que el delito pero no lo son sino que más bien

nos encontramos ante descripciones de conductas prohibidas, como sucede por ejemplo en las ordenanzas municipales, que no describen propiamente delitos sino prohibiciones.

3.5.Facultad de la Defensoría del Pueblo determinada en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

El procedimiento que se llevará a cabo será:

Art. 81.- Facultad de la Defensoría del Pueblo.- Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente Ley, así como las demás leyes conexas.

En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.

Art. 82.- Procedimiento ante la Defensoría del Pueblo.- En lo relacionado con tal procedimiento, serán aplicables a las disposiciones del Título III de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, así como las disposiciones reglamentarias que para este efecto dicte el Defensor del Pueblo.

Art. 83.- Informe.- Una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley, así como la exigencia de que se dé cumplimiento a la obligación pendiente. (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000)

El informe emitido por la Defensoría del Pueblo será apreciado por el juez de acuerdo a su sana crítica.

El Defensor del Pueblo podrá acudir ante el Juez de Contravenciones de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso.

El ejemplo que detallamos en la investigación demuestra como la Defensoría del Pueblo de conformidad con el último inciso del Art. 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor remite el Informe Motivado a una Jueza o Juez de Contravenciones, el mismo que en la mayoría de los Juzgados es ingresado con un número de sorteo y a la vez en su primera providencia mediante auto inhibitorio es resuelto por la Jueza o Juez de Contravenciones como veremos a continuación en un claro ejemplo.

Auto Resolutivo de INHIBICIÓN por parte del Juzgado Cuarto de Contravenciones

“Avoco conocimiento de la presenta causa en calidad de Jueza Titular de esta Judicatura. Agréguese al proceso el oficio N°DPE-CGDZ9-2014-0074-O, de fecha 20 de Febrero del 2014 y los documentos suscritos por el Dr. Bismark Alejandro Moreano Zambrano, Delegado Provincial de Pichincha Encargado, el cual contiene el informe motivado N°028-DPE-DPP-N-789-2014-NVG. En lo principal, se realizan las siguientes consideraciones: PRIMERO.- La competencia de acuerdo a lo establecido en el Art. 156 del Código Orgánico de la Función Judicial es la medida dentro de la cual la potestad jurisdiccional está distribuida entre las diversas cortes, tribunales y juzgados, en razón de las personas, del territorio, de la materia y de los grados.- SEGUNDO.- La competencia en materia penal nace de la Ley, conforme lo manifiesta el Art. 19 del Código de Procedimiento Penal.- TERCERO.- Las reglas de la competencia territorial determinadas en el Art. 21 del Código de Procedimiento Penal, en su numeral 1 determina como primera regla de la competencia de un Juez o Jueza de Garantías Penales, cuando la infracción se ha cometido en la sección territorial en la que este Juez ejerce sus funciones, norma que es perfectamente aplicable a la competencia de los Jueces de Contravenciones, en aplicación del principio jurídico de analogía, conforme lo establece el numeral séptimo del Art. 18 del Código Civil, y los artículos 129 y 156 del Código Orgánico de la Función Judicial; en concordancia con los considerandos antes puntualizados; además de considerar la concordancia de lo determinado en el numeral 2 del artículo 86 de la Constitución de la República, que manifiesta que es competente el Juez del lugar en que se origina el acto o la comisión o donde se producen sus efectos.- CUARTO.- El Juzgado Cuarto de Contravenciones de Pichincha, tiene competencia, para conocer sobre las atribuciones concedidas en el Art. 231 del Código Orgánico de la Función Judicial. QUINTO.- En el numeral 3 del Art. 231 del Código Orgánico de la Función Judicial dice: “Conocer las infracciones a las normas de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.”. SEXTO.- El inciso segundo del Art. 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, textualmente

dice: “El juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal”, en el caso que nos ocupa mediante el oficio N°DPE-CGDZ9-2014-0074-O, se ha remitido a este despacho un informe motivado, mismo que en su naturaleza no refiere a ninguna de las formas requeridas para el juzgamiento de infracciones, que contempla en el prenombrado artículo; en consecuencia de conformidad a lo dispuesto en inciso segundo del Art. 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor e inciso segundo del numeral nueve del artículo 129 del Código Orgánico de la Función Judicial me INHIBO de conocer esta causa; sin necesidad de dejar copias certificadas en autos, devuélvase los documentos adjuntos y archívese la presente causa.- CÚMPLASE y NOTIFÍQUESE.-” (Auto Resolutivo, Juzgado Cuarto de Contravenciones)

Análisis del Auto de Inhibición

En su parte pertinente en la consideración sexta podemos observar que de conformidad con el Art. 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor el inicio de una acción como es mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal, no mediante un informe motivado, mismo que en su naturaleza no refiere a ninguna de las formas requeridas para el juzgamiento de infracciones, motivo por el cual los Juzgados de Contravenciones emiten un Auto Resolutivo de Inhibición, por lo que usuarios y consumidores pierden un largo periodo de tiempo en el rescate de la vulneración de sus derechos.

CAPÍTULO IV

DESCONOCIMIENTO DEL USUARIO O CONSUMIDOR DEL PROCEDIMIENTO CONTRAVENCIONAL

El desconocimiento es uno de los obstáculos para el acceso a la justicia del consumidor, por el hecho de que en nuestro país no se ha difundido correctamente el Derecho del Consumidor como una rama esencial del Derecho, en la actualidad ya existen Jueces especializados en la materia, pero cada uno con distinto criterio y manejo jurídico, la misma estructura del sistema de justicia no permite una correcta aplicación a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, pues con frecuencia se confunde con otras ramas, el derecho del Consumidor tiene sus propias características y naturaleza.

La mala interpretación del derecho por parte del usuario, consumidor o el desconocimiento del profesional que asesoró, ocasiona que el consumidor pierda tiempo y dinero, al intentar una acción consagrada en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en contra del proveedor, el consumidor siempre ha tenido una posición más débil frente al proveedor, debido a la diferencia de poder económico, la falta de conocimiento o información necesaria de cómo funciona el mercado de bienes y servicios, que permita al consumidor analizar la calidad, condiciones, características, medidas de los productos que adquiere, a la manipulación de la información que muchas veces usa el proveedor con la finalidad de introducir o mantener sus productos en el mercado, sobre todo mediante la publicidad; y, la realidad de que debe asumir solo su defensa frente a los proveedores organizados, quienes tienen mayor posibilidad de influenciar en las esferas de la justicia.

El Derecho del Consumidor no solo nace por la necesidad de proteger al consumidor, sino por proteger el mercado de bienes y servicios.

El usuario o consumidor no acude directamente a un Juzgado Contravencional a seguir su procedimiento para hacer cumplir sus derechos, cuando se haya cometido una infracción por parte del proveedor.

4.1. Procedimiento en los juzgados de contravenciones

4.1.1. Jueces de Contravenciones

Las juezas y los jueces de contravenciones de conformidad con el numeral 4 del Art.231 del Código Orgánico de la Función Judicial donde expresamente se encuentran las atribuciones y competencias en las que determina “...aplicar las sanciones debidas en caso de cometerse algunas de las infracciones mencionadas en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.”, facultad de cumplir a cabalidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para hacer cumplir los derechos de los usuarios y consumidores.

(Art. 231 del Código Orgánico de la Función Judicial Registro Oficial Suplemento 544, 9 de marzo del 2009)

A partir del 01 de Marzo del 2011, mediante Resolución 038-2011 emitida por el Consejo de la Judicatura se crean los Juzgados de Contravenciones, los mismos que se encuentran distribuidos en toda la ciudad de Quito, son seis Juzgados Zonales y la creación de la Unidad Especializada Contravencional

Dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor encontramos en el Capítulo XVI sobre la competencia y el procedimiento que es materia fundamental de estudio y análisis en la presente investigación, es importante enunciar que se encuentran a partir del Art. 81 hasta el Art.88 de la ley en mención, el manual que me encuentro detallando a continuación amplía y aclara el procedimiento que debe establecerse en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

4.1.2. Juzgamiento de la Infracciones

En el Capítulo XVI de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se encuentra la Competencia y el procedimiento para el juzgamiento de las infracciones cometidas, para lo cual es importante detallar y realizar el estudio en lo que basa mi propuesta.

El Art. 84.- Juzgamiento de infracciones.- Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el juez de contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el juez de lo penal de la respectiva jurisdicción.

El juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal.

Propuesta la denuncia y una vez citado el acusado, el Juez señalará día y hora para la audiencia oral de juzgamiento, la misma que deberá llevarse a cabo dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de la notificación. Dicha audiencia iniciará con la contestación del acusado. A esta audiencia concurrirán las partes con todas las pruebas de las que se crean asistidos, previniéndoles que se procederá en rebeldía.

Se dispondrá que las partes presenten sus pruebas, luego de lo cual se dictará sentencia en la misma audiencia, de ser posible, caso contrario, se lo hará dentro del plazo perentorio de tres días.

Si el consumidor anexa a su denuncia el informe emitido por la Defensoría del Pueblo, se considerará su contenido de conformidad a lo dispuesto en la presente Ley. 31.

En el mencionado artículo detalla que procedimiento se va a seguir para el juzgamiento de las infracciones, pero no es claro en cuanto a esclarecer detalladamente los pasos a seguir, el consumidor debe tener una idea clara y precisa de qué hacer ante la vulneración de un derecho establecido en el Art. 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Art. 85.- Intervención de peritos.- Si para el establecimiento de los hechos fuere necesaria a criterio del juez, la intervención de peritos o se requiere informes técnicos, se suspenderá la audiencia solo para este objeto y se concederá el plazo de hasta quince días para la presentación de los mismos, al vencimiento del cual, previo señalamiento de día y hora, se reanudará la audiencia y se procederá en la forma en que se indica en el artículo anterior.

Si el peritaje o informe técnico, a criterio del juez tuviere que practicarse en el exterior, el plazo antes señalado podrá extenderse hasta por treinta días.

Art. 86.- Recurso de apelación.- De la sentencia que dicte el juez de contravenciones se podrá interponer el recurso de apelación dentro del término de tres días, contados a partir de la notificación con el fallo. Dicho recurso será presentado ante el juez de contravenciones quien lo remitirá al respectivo juez de lo penal. La sentencia que dicte el juez de lo penal, causará ejecutoria.

Art. 87.- Daños y perjuicios.- La sentencia condenatoria lleva implícita la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios. El cobro de daños y perjuicios se lo hará de conformidad con lo que dispone el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal, publicado en el Registro Oficial 360 del 13 de enero de 2000.

Art. 88.- Acción popular.- Se concede acción popular para denunciar las infracciones previstas en esta Ley.

Una vez que las personas usuarias y consumidoras agotan su trámite en la Defensoría del Pueblo, deberán acercarse a un Juzgado de Contravenciones a presentar su respectiva denuncia, acusación particular o mediante excitativa fiscal de conformidad a lo establecido en el Art.84 de La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, adjuntando a la misma el informe motivado emitido por la Defensoría del Pueblo, informe que deberá ser tomado o no en cuenta por la jueza o juez de contravenciones que llegare a conocer la supuesta infracción a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, siendo que esta ley no determina un procedimiento propio, como estrategia jurídica para lograr así la efectiva defensa de los derechos humanos de los ciudadanos ecuatorianos planteo el siguiente manual para la materialización legal del derecho constitucional de los usuarios y consumidores, considerando que el Informe Motivado emitido por la Defensoría del Pueblo es tomado en cuenta de acuerdo a la sana crítica de la jueza o juez de contravenciones y no establece un procedimiento claro la Ley Orgánica de Defensa del consumidor planteo:

4.1.3. Análisis del Procedimiento para la aplicación de los Derechos del Consumidor

Procedimiento Jurisdiccional

Nuestro sistema ecuatoriano de defensa de los derechos del consumidor, posee algunas normas legales con las cuales se intenta lograr un pleno ejercicio del Derecho del Consumidor. Nuestra Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, a partir del artículo 81 en adelante, trata de la Competencia y del Procedimiento, en este artículo prevé dos instancias:

4.1.3.1.Instancia Administrativa

Presentada ante la Defensoría del Pueblo

Está estructurado sobre la base de la conciliación entre las dos partes en conflicto, el Defensor del Pueblo tiene el deber de defender o estimular la observancia de los derechos ya sean estos individuales o colectivos, y el objetivo es buscar la conciliación entre las partes, cuando se trate de reclamos por parte de los consumidores, en el que concentra sus esfuerzos en promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos como la mediación, lo establece el Art.81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Normalmente el funcionario de la Defensoría del Pueblo convoca a las partes a que lleguen a la mediación, en caso de no existir acuerdo el Defensor del Pueblo se pronunciará motivadamente sobre los reclamos y las quejas presentadas por los consumidores, este informe motivado solo servirá como referencia para la Jueza o Juez de Contravenciones ya que es quien juzgará la infracción.

El hecho que el Defensor del Pueblo no pueda sancionar las infracciones contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor influye anímicamente a los consumidores ya que al no ver justicia en el trámite administrativo y en la poca confianza que posee nuestro sistema judicial, desiste de concluir el trámite ante la Jueza o Juez de Contravenciones.

“En caso de no llegar a un acuerdo, o que se demuestre el incumplimiento de la parte acusada, la Defensoría hace un acta y la envía al juez instructor que en este caso es el Intendente de Policía, que se encarga del juzgamiento. *“Nosotros acá no somos jueces (...)”*.”

<http://www.elmercurio.com.ec/272898-consumidores-desconocen-derecho-a-reclamar.html>

El Defensor del Pueblo al no tener potestad de administrar justicia, tampoco tiene facultad de sancionar o en su defecto adoptar alguna disposición que permita apremiar el cumplimiento de la Ley y respecto de los Derechos del Consumidor.

4.1.3.2.Instancia Judicial

Presentada ante las Juezas y Jueces de Contravenciones

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece sobre las infracciones y sanciones de conformidad con el Art.70 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en concordancia con el Art.80.

Ha sido diseñado y ajustado a la estructura organizativa formal, el mismo que permitirá dar las herramientas básicas para reclamar los derechos establecidos en el Art. 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

De esta manera vamos a evitar que el consumidor no pierda su tiempo y sus medios económicos y físicos para hacer prevalecer sus derechos ante la Jueza o Juez de Contravenciones.

Los derechos del consumidor como los demás derechos que ampara nuestra legislación tienen que tener su procedimiento para ser protegidos en caso de violación de los mismos.

El procedimiento que más se aplicado para la reparación de los daños causados a los usuarios y a los consumidores ha sido acudir a un Juzgado de Contravenciones para llegar a una pronta sentencia a fin de que sus derechos que fueron vulnerados sean recompensados justa y equitativamente devueltos, para que de esta manera el usuario o el consumidor pueda acercarse a exigir sus derechos sin ningún miedo, temor, a fin de que el consumidor sienta seguridad jurídica.

4.2. Garantías Constitucionales

Es de vital importancia cumplir con las siguientes garantías:

Algunas garantías del debido proceso como el principio de tipicidad una de las conquistas de la civilización es aquella en virtud de la cual para que una persona sea juzgada y condenada por la comisión de una infracción, debe, previamente, haberse tipificado, esto es, descrito con gran precisión en una norma generalmente obligatoria, la conducta punible y la sanción correspondiente. No hay delito ni pena sin ley previa, como dice el viejo aforismo recogido por César de Beccaria.

El principio de la presunción de inocencia, que proviene de la antigua declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de los revolucionarios franceses del siglo XVIII. La norma constitucional dice que *“se presumirá la inocencia de toda persona cuya culpabilidad no se haya declarado mediante sentencia ejecutoriada”*. El Código Civil dispone en el Art. 32 que se entiende por presunción la consecuencia que se deduce de ciertos antecedentes o circunstancias conocidos. Según esa clasificación, la presunción de inocencia a que me refiero es de carácter legal y, obviamente, puede ser destruida pero solamente por sentencia ejecutoriada.

El derecho de Defensa.- En la que toda persona sometida a juicio tiene las garantías necesarias para defenderse y probar lo que corresponda en beneficio de sus intereses. Esta garantía se extiende sin reserva alguna a toda clase de procedimientos, independientemente del estado del juicio o del grado o instancia en que se encuentre.

Derecho a ser juzgado por el juez propio.- Garantiza el derecho ciudadano a ser juzgado por el tribunal o juez que le corresponda en razón de la materia, territorio, grado, domicilio o fuero, y siempre que tal juez o tribunal corresponda a la estructura común de la Función Judicial. No se puede, por tanto, a título de perseguir actos de corrupción, delitos políticos o similares crear instancias especiales para distraer al imputado de su juez natural. Esta garantía se explica por la experiencia histórica de dictaduras civiles y militares, movimientos revolucionarios, etc., a crear tribunales especiales para enjuiciar a los adversarios y obtener fallos favorables a determinados intereses políticos.

La motivación de actos y resoluciones de los poderes públicos.- Es uno de aquellos que con mayor frecuencia se violentan. Es obligación de toda autoridad y juez motivar debidamente sus resoluciones, es decir, explicar en forma razonada y exhaustiva la vinculación que exista entre la decisión adoptada, los antecedentes de hecho y las normas de derecho aplicadas. No habrá tal motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se haya fundado, y si no se analizare la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. El propósito de esta garantía es evitar la arbitrariedad a la que es proclive el poder, hacer efectivo el principio de la seguridad jurídica y asegurar el derecho a la defensa. Es una de las disposiciones que mejor la expresa, en los casos concretos, aquello del 'Estado de Derecho' y el principio de legalidad que obliga a toda autoridad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Objetivo

Estructurar un manual de procedimiento en el juzgamiento de las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de una manera sistemática y detallada, que permita evitar la vulneración del derecho a la defensa de los usuarios y consumidores.

5.2. Manual de Procedimiento para la Materialización Legal del Derecho Constitucional de los Usuarios y Consumidores:

Se considera:

ANTE QUIEN DEBE PRESENTARSE (LA COMPETENCIA)

Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en primera instancia ante la jueza o juez de contravenciones (Juzgados Zonales o en la Unidad de Contravenciones, la misma que cuenta con seis juezas y jueces para evacuar causas con celeridad y eficacia.)

SEGUNDA INSTANCIA

En caso de Apelación la Jueza o Juez de lo Penal de la respectiva Jurisdicción, dentro del término de tres días contados a partir de la notificación con el fallo. La sentencia dictada por la Jueza o Juez Penal causará ejecutoria.

ACCIÓN QUE DEBE PRESENTARSE SOBRE EL COMETIMIENTO DE UNA INFRACCIÓN A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

El usuario o consumidor para el juzgamiento de las infracciones contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor iniciará su acción mediante Acusación Particular, quien podrá hacer prevalecer su intervención por sus propios derechos o mediante procurador judicial.

Por cuanto el Art. 51 del Código de Procedimiento Penal establece que: El denunciante no será parte procesal, pero responderá en los casos de denuncia declarada como maliciosa o temeraria.

INFORME EMITIDO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

El usuario o consumidor deberá anexar a su Acusación Particular el informe emitido por la Defensoría del Pueblo y se considerará su contenido de conformidad con el segundo inciso del Art.83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

CITACIÓN.

Una vez propuesta la acusación y habiendo sido aceptada a trámite, con la copia de la acusación, contestará en el término de tres días.

AUDIENCIA ORAL DE JUZGAMIENTO

La jueza o juez señalará día y hora a fin de que se lleve a efecto la Audiencia Oral de Juzgamiento, la misma que deberá llevarse a cabo dentro del término de diez días contados a partir de la fecha de notificación.

La Audiencia Oral de Juzgamiento iniciará con la contestación del acusado.

A la Audiencia Oral de Juzgamiento las partes intervinientes deberán concurrir en compañía de sus Abogados Defensores, en caso de asistir solo los Abogados, éstos deberán comparecer con Procuración Judicial dotados de poder suficiente para transigir.

NO COMPARECENCIA DEL ACUSADO

Si no hubiera justificado su inasistencia justificando el diferimiento, la jueza o juez procederá en rebeldía.

ACUERDO TRANSACCIONAL

En la diligencia misma de la Audiencia Oral de Juzgamiento, las partes podrán llegar a un acuerdo en el que con su aceptación y posterior aprobación por parte de la Jueza o Juez pondrán fin al proceso.

De conformidad con el Art. 401 del Código de Procedimiento Penal que establece que: “Acuerdo transaccional.- Cuando se tratare de contravenciones que se refieran a la propiedad, a la honra de las personas o a lesiones que no excedan de tres días de curación, el juez podrá autorizar que el proceso, si lo hubiere, o la reclamación, en caso contrario, concluyan mediante transacción entre las partes o por desistimiento.

Las multas que se impongan los que transijan se cobrarán por apremio real, por parte del propio juez que autorizó la transacción.

El acuerdo transaccional se hará constar en acta que será firmada por el juez, las partes y el secretario.”

INTERVENCIÓN

Acusador: Formalizará su acusación, presentará sus pruebas documentales y testimoniales. (Intervención 30 min)

Acusado: Contestará la Acusación Particular y presentará sus excepciones y procederán de igual forma con sus pruebas. (Intervención 30 min)

Tendrán derecho a la réplica de 10 minutos las partes intervinientes.

NO COMPARECENCIA DEL ACUSADOR.

Sin justificación, la jueza o juez de contravenciones declarará Desierta con los mismos efectos del Abandono, declarando maliciosa y temeraria. Se emitirá sentencia en la misma audiencia, de ser posible, caso contrario se lo hará dentro del término de tres días.

INTERVENCIÓN DE PERITOS

Si por hechos que deben justificarse la Jueza o juez a su criterio necesita de la intervención de peritos o se requiere informes técnicos, se suspenderá la audiencia y se concederá el término de quince días para que presente el peritaje.

Si tuviere que practicarse en el exterior podrá extenderse hasta por treinta días la presentación del mismo.

DESISTIMIENTO O ABANDONO

El proceso se puede concluir por abandono, desistimiento remisión de la parte ofendida, o cualquier acuerdo extrajudicial permitido por las leyes del Ecuador. El mismo que reconocerá con su firma y rúbrica en el Juzgado que conoció la causa, para el respectivo archivo definitivo de conformidad con el Art. 169 de la Constitución de la República del Ecuador.

PRESCRIPCIÓN

Las acciones prescribirán en el plazo de doce meses contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio.

Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se entenderá a éste, para efectos de prescripción.

De conformidad con el Art.31 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

DAÑOS Y PERJUICIOS

La sentencia condenatoria lleva implícita la obligación del sentenciado a pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios, ante la autoridad que emitió sentencia en primera instancia.

De conformidad con el Art.391 del Código de Procedimiento Penal.

SUPLETORIEDAD

En todo lo no previsto en la LODC, en lo relativo al juzgamiento y ejecución de las infracciones, se estará a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Penal y Código de Procedimiento Civil.

5.3. Campo investigativo

Encuesta:

¿Sabe usted que Derechos ampara la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?

¿Tiene usted conocimiento de los derechos de los Usuarios y Consumidores?

¿Tiene usted conocimiento ante qué autoridad tiene que acudir para hacer preponderar los derechos consagrados en las leyes del Ecuador, tanto de usuarios como de consumidores?

¿Sabe usted los derechos y obligaciones de los usuarios y consumidores?

¿Tiene usted conocimiento del procedimiento que se lleva a cabo en la Defensoría del Pueblo?

¿Conoce usted que la Defensoría del Pueblo emite un informe motivado a las Juezas y Jueces de Contravenciones y el mismo es o no tomando en cuenta?

¿Tiene conocimiento si la Defensoría del Pueblo multa sobre las infracciones a la Ley Orgánica del Consumidor?

¿Conoce usted si los Juzgados de Contravenciones juzgan las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa del consumidor?

¿Es de su conocimiento qué procedimiento judicial tiene mayor celeridad procesal?

¿Tiene usted conocimiento del procedimiento del juzgamiento de las infracciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?

Pregunta No. 1

¿Sabe usted que Derechos ampara la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?

Tabla 1

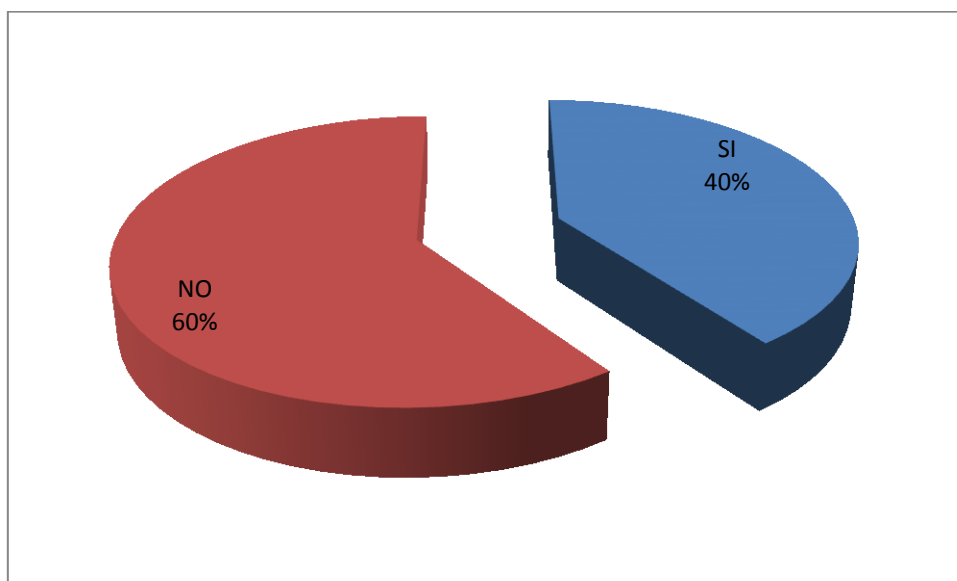
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	40	40%
NO	60	60%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Gráfico 1

¿Sabe usted que Derechos ampara la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?



Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Interpretación: El cuarenta por ciento dice saber qué Derechos ampara la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mientras que el sesenta por ciento dice no saber.

Pregunta No. 2

¿Tiene usted conocimiento de los derechos de los Usuarios y Consumidores?

Tabla 2

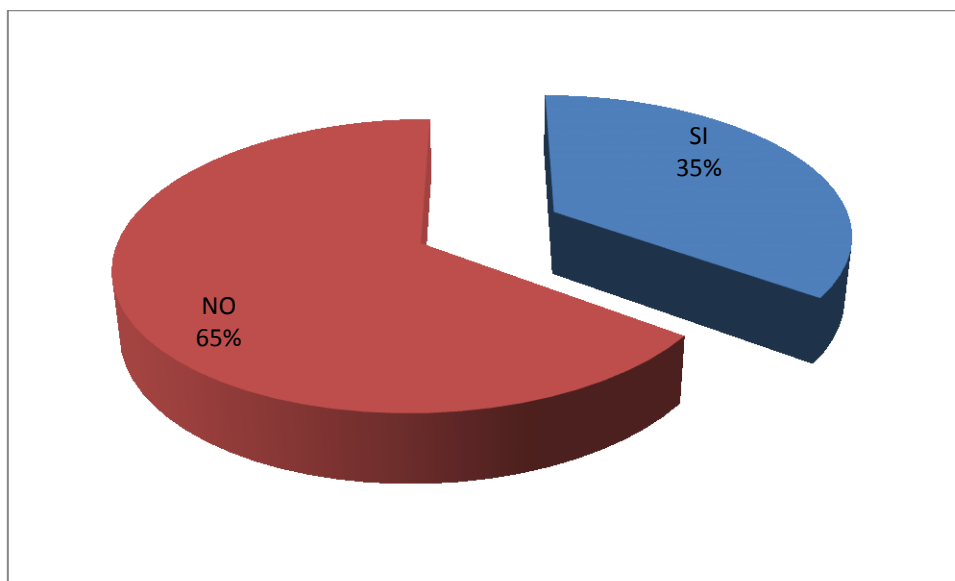
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	35	35%
NO	65	65%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Gráfico 2

¿Tiene usted conocimiento de los derechos de los Usuarios y Consumidores?



Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Interpretación: El sesenta y cinco por ciento tiene conocimiento de los derechos de los Usuarios y Consumidores, y el treinta y cinco por ciento no tiene idea.

Pregunta No. 3

¿Tiene usted conocimiento ante qué autoridad tiene que acudir para hacer preponderar los derechos consagrados en las leyes del Ecuador, tanto de usuarios como de consumidores?

Tabla 3

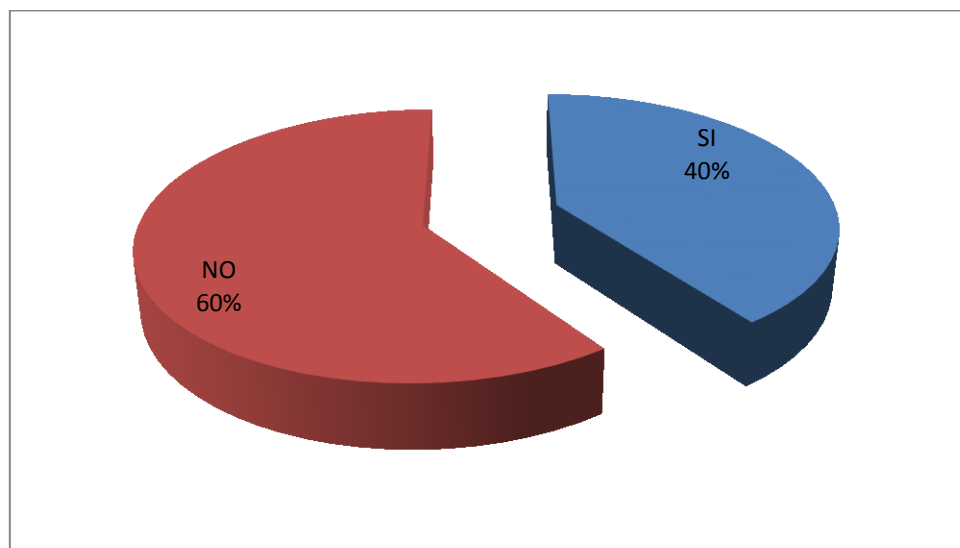
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	40	40%
NO	60	60%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Gráfico 3

¿Tiene usted conocimiento ante qué autoridad tiene que acudir para hacer preponderar los derechos consagrados en las leyes del Ecuador, tanto de usuarios como de consumidores?



Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Interpretación: El cuarenta por ciento tiene conocimiento ante qué autoridad tiene que acudir para hacer preponderar los derechos consagrados en las leyes del Ecuador, tanto de usuarios como de consumidores, y el sesenta por ciento dicen no tener idea de lo que se pregunta.

Pregunta No. 4

¿Sabe usted los derechos y obligaciones de los usuarios y consumidores?

Tabla 4

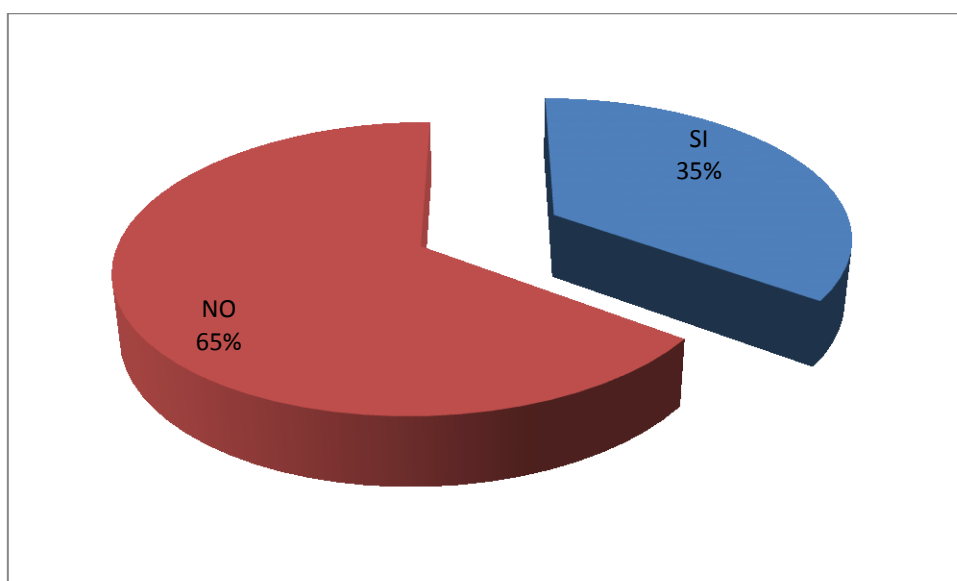
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	35	35%
NO	65	65%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Gráfico 4

¿Sabe usted los derechos y obligaciones de los usuarios y consumidores?



Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Interpretación: El treinta y cinco por ciento si sabe los derechos y obligaciones de los usuarios y consumidores, y el sesenta y cinco por ciento dicen no saber.

Pregunta No. 5

¿Tiene usted conocimiento del procedimiento que se lleva a cabo en la Defensoría del Pueblo?

Tabla 5

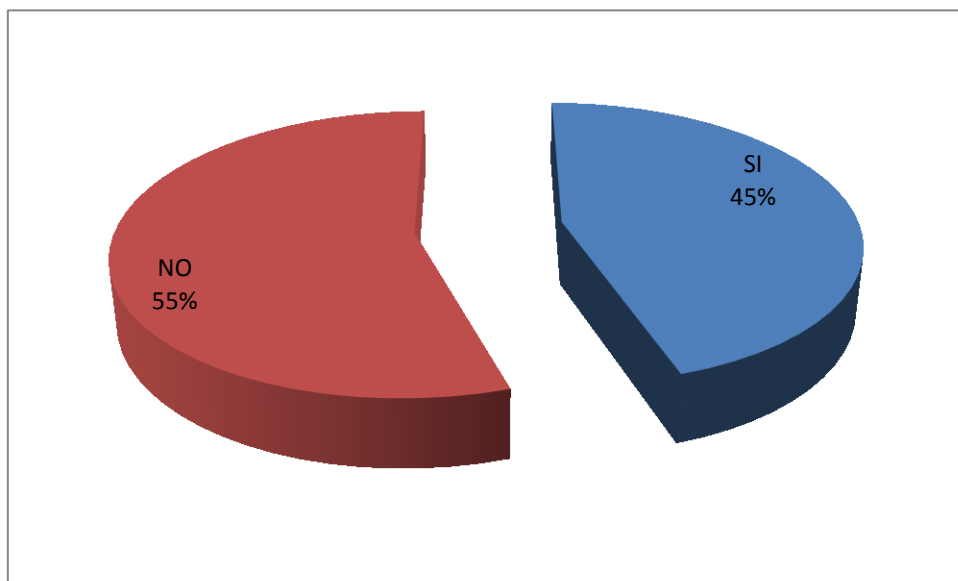
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	45	45%
NO	55	55%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Gráfico 5

¿Tiene usted conocimiento del procedimiento que se lleva a cabo en la Defensoría del Pueblo?



Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Interpretación: El cuarenta y cinco por ciento tiene conocimiento del procedimiento que se lleva a cabo en la Defensoría del Pueblo, y el cincuenta y cinco por ciento dicen no tener conocimiento.

Pregunta No. 6

¿Conoce usted que la Defensoría del Pueblo emite un informe motivado a las Juezas y Juezas de Contravenciones y el mismo es o no tomando en cuenta?

Tabla 6

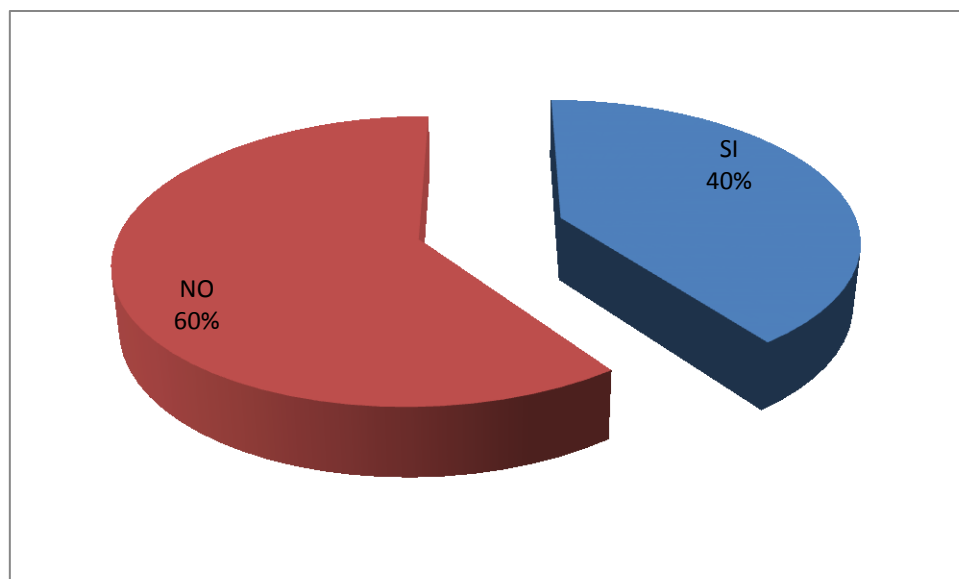
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	40	40%
NO	60	60%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Gráfico 6

¿Conoce usted que la Defensoría del Pueblo emite un informe motivado a las Juezas y Juezas de Contravenciones y el mismo es o no tomando en cuenta?



Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Interpretación: El cuarenta por ciento tiene conocimiento que la Defensoría del Pueblo emite un informe motivado a las Juezas y Juezas de Contravenciones y el mismo es o no tomando en cuenta, y el sesenta por ciento dicen no saber.

Pregunta No. 7

¿Tiene conocimiento si la Defensoría del Pueblo multa sobre las infracciones a la Ley Orgánica del Consumidor?

Tabla 7

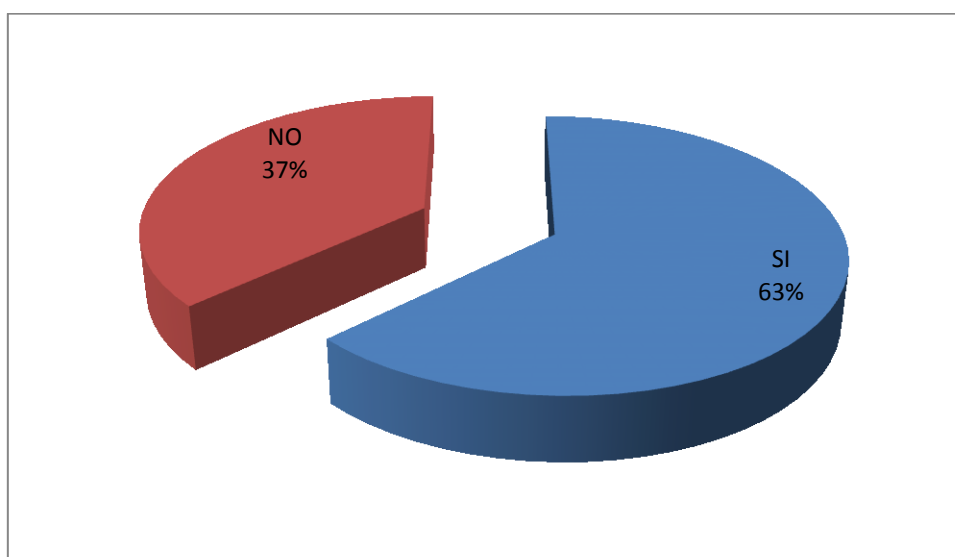
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	63	63%
NO	37	37%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Gráfico 7

¿Tiene conocimiento si la Defensoría del Pueblo multa sobre las infracciones a la Ley Orgánica del Consumidor?



Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Interpretación: El sesenta y tres por ciento tiene conocimiento la Defensoría del Pueblo multa sobre las infracciones a la Ley Orgánica del Consumidor, y el treinta y siete por ciento dicen no saber.

Pregunta No. 8

¿Conoce usted si los Juzgados de Contravenciones juzgan las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa del consumidor?

Tabla 8

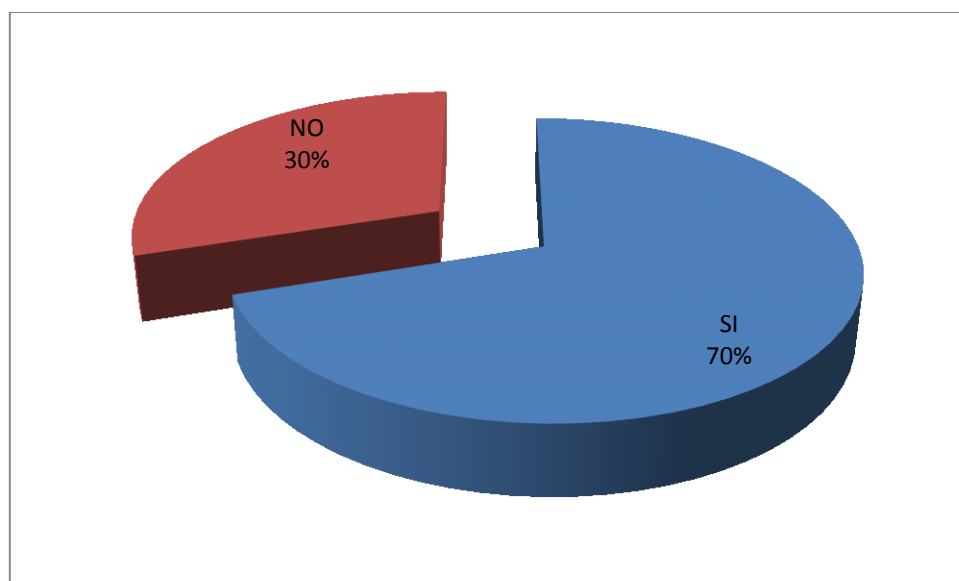
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	70	70%
NO	30	30%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Gráfico 8

¿Conoce usted si los Juzgados de Contravenciones juzgan las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa del consumidor?



Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Interpretación: El setenta por ciento tienen conocimiento que los Juzgados de Contravenciones juzga las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa del consumidor, y el treinta por ciento dicen no saber.

Pregunta No. 9

¿Es de su conocimiento qué procedimiento judicial tiene mayor celeridad procesal para exigir los derechos de los usuarios y consumidores?

Tabla 9

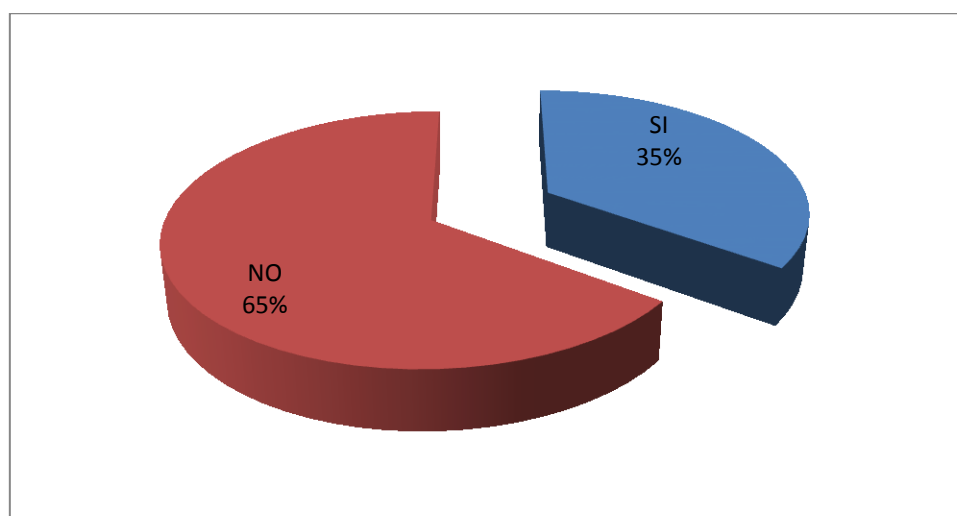
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	62	62%
NO	38	38%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Gráfico 9

¿Es de su conocimiento qué procedimiento judicial tiene mayor celeridad procesal para exigir los derechos de los usuarios y consumidores?



Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Interpretación: El treinta y cinco por ciento tiene conocimiento de qué procedimiento judicial tiene mayor celeridad procesal para exigir los derechos de los usuarios y consumidores, y el sesenta y cinco por ciento dicen no saber.

Pregunta No. 10

¿Tiene usted conocimiento del procedimiento del juzgamiento de las infracciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?

Tabla 10

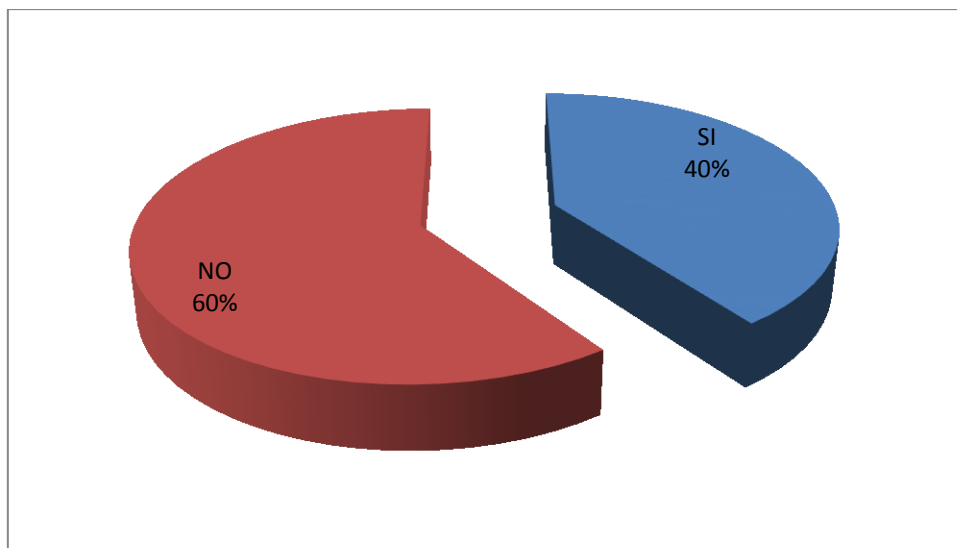
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	40	40%
NO	60	60%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Gráfico 10

¿Tiene usted conocimiento del procedimiento del juzgamiento de las infracciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?



Elaborado por: Erika Paola Coronel Salguero

Fuente: Encuesta

Interpretación: El cuarenta por ciento tiene conocimiento del procedimiento del juzgamiento de las infracciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y el sesenta por ciento dicen no saber.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Del análisis realizado en la presente investigación me permite elaborar las siguientes conclusiones:

Tantos usuarios como consumidores desconocen sus derechos y obligaciones, incluso olvidan que nuestra Carta Magna los ampara y protege siempre con una justicia transparente respetando siempre el debido proceso.

Los usuarios y consumidores no conocen sobre que procedimiento más eficaz para exigir sus derechos.

El procedimiento en la Defensoría del Pueblo es extenso y tedioso, y no tiene efectos jurídicos en los Juzgados de Contravenciones, ya que la jueza o juez toma o no en cuenta el informe motivado de acuerdo a su sana crítica.

Las personas necesitan capacitarse sobre la transgresión de los derechos de los usuarios y consumidores.

Los usuarios y consumidores desconocen el procedimiento que existe en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que protege sus derechos, incluso muchas veces los abogados retardan la Litis por el desconocimiento de la ley.

Los entes estatales no tienen un departamento de comunicación adecuado que direcciona a los usuarios y consumidores a la entidad pública correcta para el desarrollo del procedimiento judicial, muchas veces ni un funcionario público sabe a dónde acudir, y llegan a un agotamiento en el que se ofuscan, se alteran y dejan que vulneren sus derechos, porque cansados de no saber que procedimiento seguir, no inician ningún trámite judicial.

RECOMENDACIONES

El Informe Motivado no inicia un procedimiento jurisdiccional, ya que no es una acción que dé inicio al procedimiento de conformidad con el Art.84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Simplemente el Juez de Contravenciones lo toma o no en cuenta de acuerdo a su sana crítica.

Se recomienda que los trámites se realicen directamente en los Juzgados de Contravenciones para que exista celeridad en el procedimiento.

Se recomienda difundir el manual elaborado en esta tesis.

Tanto los usuarios como los consumidores deben ser capacitados para que de esta manera no pierdan sus recursos físicos como económicos en recibir una justicia eficaz y pronta para evitar la vulneración de sus derechos.

Se deben realizar controles permanentes a proveedores para verificar se encuentren cumpliendo las normas que dicta la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor como las que tengan que ver con la naturaleza de su bien o servicio que se encuentra en el mercado.

En nuestro sistema jurídico encontramos antinomias jurídicas, por lo que es necesario reformarlas para así lograr uniformidad y coherencia en las normas que regulan el procedimiento para no violentar los derechos de los consumidores.

Establecer mecanismos que posibiliten que los usuarios y consumidores, puedan tener acceso a la justicia y recibir una respuesta o asistencia oportuna, respetando el principio de la celeridad procesal.

BIBLIOGRAFÍA

Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. (2000). Quito - Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.

Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. (2001).

Aimone Ggibson, E. (2011). *Derecho de Protección al Consumidor.* Revista Chilena de Derecho Privado, N°17.

Aredes, K. C.-T. (1991). *La protección al consumidor en el derecho privado, en “Derecho del Consumidor”.*

Auto Resolutivo, Juzgado Cuarto de Contravenciones. (s.f.).

Acosta Estévez, José B., (1995) Tutela procesal de los consumidores, Bosch, Barcelona.

Arbaiza Catalina, (s/f)“Los derechos del consumidor”, Biblioteca de la Universidad Andina Simón Bolívar, código C006108.

Benjamin, Antonio H. V., (1994) Derechos del consumidor, en Defensa de los consumidores de productos y servicios, La Rocca, Buenos Aires.

Bonfanti Mario, (s/f) “Derecho del Consumo y del Usuario”, Biblioteca de la Universidad Andina Simón Bolívar, código 07944.

Botana Garcia, Gema, (2001) “Comercio Electrónico y Protección de los Consumidores”, primera edición, La Ley, Madrid España, septiembre del 2001.

Botero Cardona, Martín Eduardo, (2009) “El Sistema Procesal Penal Acusatorio – El Justo Proceso”, Estructura y Funcionamiento, Ara Editores.

Caffera, Gerardo, (s/f) “Comercio Electrónico”, Análisis Jurídico multidisciplinario, formación del contrato electrónico. Buenos Aires.

Carbonell, Miguel, (2009) “Diccionario de Derecho Constitucional”, Tomos I y II, Universidad Indoamerica.

Cevallos Vázquez, V. (s.f.). Libre competencia, Derecho de consumo y Contratos.

Citado Ley Modelo para la Protección de Derechos del Consumidor. (s.f.).

Comentarios a la ley general para defensa de los consumidores y usuarios. (s.f.).

Constitución de la República del Ecuador, 2008. (s.f.).

Declaración Universal de Derechos Humanos Artículo 25. (s.f.).

Declaración Universal de los Derechos Humanos Adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A(III), de 10 de diciembre de 1948. (s.f.).

Declaración Universal de los Derechos Humanos Adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General 217 A. (del 10 de diciembre de 1948).

Farina, Juan M., (2004) “Defensa del Consumidor y del Usuario”, tercera edición actualizada y ampliada, Editorial Astrea, ciudad de Buenos Aires.

Fernandez Gimeno, José Pascual y Tamayo Carmona, Juan Antonio, (2002) “Derecho de Consumo”, capítulo Protección de los intereses económicos y sociales, Valencia.

Fleming Abel y López Viñals Pablo, (2008) “Garantías del Imputado”, Rubinzal – Culzoni Editores.

Gherzi Carlos, (s/) “El consumidor en el marco de la integración regional”, Biblioteca Universidad Andina Simón Bolívar, código 002279-04.

Gorphe Francois, (2012) “Tratado de las Pruebas”, Mundo Editores, Buenos Aires .

Gozaini, Oswaldo Alfredo, “Protección Procesal del Usuario y Consumidor”, Derecho Procesal Constitucional, Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires, Argentina, 2005.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Quito- Ecuador 2000-21. (s.f.).

Lizcano Bejarano, Jesús Eduardo, “La cláusula de Exclusión”, Ediciones Nueva Jurídica, primera edición, Colombia, 2013.

Lorenzetti, Ricardo Luis, “Consumidores”, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003.

Maier, Julio B.J., “Derecho Procesal Penal”, II. Parte General, Sujetos Procesales, Editores del Puerto s.r.l., Buenos Aires – 2004, Primera Edición.

Moran Sarmiento, Rubén E., “Derecho Procesal Civil Práctico” Tomo I, Segunda Edición, Edilex S.A. Editores, 2011.

Moran Sarmiento, Rubén E., “Derecho Procesal Civil Práctico” Tomo II, Segunda Edición, Edilex S.A. Editores, 2011.

Mosett Iturraspe, “Defensa del Consumidor”, Biblioteca Universidad Andina Simón Bolívar, código C006003.

Munar, Bernat Pedro, “Comercio electrónico y protección de los consumidores”, España 2001.

Ovalle Favela, José, Derechos del Consumidor, Unam, Cámara de Diputados LVLL Legislatura, México, 2001.

Polo, E., La Protección del con

Rodríguez-Cano, A. B. (2013). *Apuntes de Derecho Mercantil*. Aranzadi.

Romera, O. E. (1999). Protección Penal del Consumidor. Análisis de la ley 24.240 y su Reglamentación. Buenos Aires: Depalma.

Schvartz, L., & García, A. (1997). Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, Manual Teórico-Práctico.

Stiglitz, G. R. (s.f.). Protección Jurídica del Consumidor.

Serra Antonio, “Los consumidores toman la palabra”, Biblioteca de la Universidad Andina Simón Bolívar, código C005608.

Stiglitz Gabriel A., (1986) “Protección Jurídica del consumidor”, Ediciones Depalma, Buenos Aires.

Stiglitz Gabriel A.,(1999) “Ley de Defensa del Consumidor”, La Ley, Buenos Aires.

Vázquez Ferreyra, Roberto A. y Romera, Oscar E. (1994) “Protección y defensa del consumidor: Ley 24.240, Depalma, Buenos Aires.

Velasquez Villamar, Gastón, “Comentarios a la Ley N°67”, Catedrático Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Velandia, Eduardo, (2010) Anuario de derecho procesal constitucional”, año 2010, Universidad Indoamerica.

Sitios en línea:

<http://www.jcgb.com.ec/index.php/derechos-del-consumidor>

<http://www.elmercurio.com.ec/272898-consumidores-desconocen-derecho-a-reclamar.html>

ANEXOS

- 6 -
seis

JUZGADO CUARTO DE CONTRAVENCIONES DE PICHINCHA. Quito, lunes 10 de junio del 2013, las 14h03. Avoco conocimiento de la presenta causa en calidad de Jueza Titular de esta Judicatura. Agréguese al proceso el oficio N° DPE-DPP-2013-0099-O, suscrito por la Dra. Aracely Paltán López, Delegada Provincial de Pichincha de la Defensoría del Pueblo de Ecuador el cual contiene el informe motivado N° 40-DPE-DPP-N-58257-2013-CRZ. En lo principal, se realizan las siguientes consideraciones.- PRIMERO.- La competencia de acuerdo a lo establecido en el Art. 156 del Código Orgánico de la Función Judicial es la medida dentro de la cual la potestad jurisdiccional está distribuida entre las diversas cortes, tribunales y juzgados, en razón de las personas, del territorio, de la materia y de los grados.- SEGUNDO.- La competencia en materia penal nace de la Ley, conforme lo manifiesta el Art. 19 del Código de Procedimiento Penal.- TERCERO.- TERCERO.- Las reglas de la competencia territorial determinadas en el Art. 21 del Código de Procedimiento Penal, en su numeral 1 determina como primera regla de la competencia de un Juez o Jueza de Garantías Penales, cuando la infracción se ha cometido en la sección territorial en la que este Juez ejerce sus funciones, norma que es perfectamente aplicable a la competencia de los Jueces de Contravenciones, en aplicación del principio jurídico de analogía, conforme lo establece el numeral séptimo del Art. 18 del Código Civil, y los artículos 129 y 156 del Código Orgánico de la Función Judicial; en concordancia con los considerandos antes puntualizados; además de considerar la concordancia de lo determinado en el numeral 2 del artículo 86 de la Constitución de la República, que manifiesta que es competente el Juez del lugar en que se origina el acto o la comisión o donde se producen sus efectos.- CUARTO.- El Juzgado Cuarto de Contravenciones de Pichincha, tiene competencia, para conocer sobre las atribuciones concedidas en el Art. 231 del Código Orgánico de la Función Judicial. QUINTO.- En el numeral 3 del Art. 231 del Código Orgánico de la Función Judicial dice: "Conocer las infracciones a las normas de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor;". SEXTO.- El inciso segundo del Art. 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, textualmente dice: "El juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia, acusación particular o exitativa fiscal", en el caso que nos ocupa mediante el oficio N° DPE-DPP-2013-0099-O, se ha remitido a este despacho un informe motivado, mismo que en su naturaleza no refiere a ninguna de las formas requeridas para el juzgamiento de infracciones, que contempla en el prenombrado artículo; en consecuencia de conformidad a lo dispuesto en inciso segundo del Art. 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor e inciso segundo del numeral nueve del artículo 129 del Código Orgánico de la Función Judicial me INHIBO de conocer esta causa; sin necesidad de dejar copias certificadas en autos, devuélvase los documentos adjuntos y archívese la presente causa.- CÚMPLASE y NOTIFÍQUESE.-


DRA. CARLA OLALLA ESPINOSA
JUEZA

En Quito, lunes diez de junio del dos mil trece, a partir de las dieciseis horas y cincuenta y cinco minutos, mediante boletas judiciales notifiqué el AUTO que antecede a: No se notifica a LOGROÑO MERIZALDE EDUARDO, GARNER ESPINOSA C. A. por no haber señalado casilla. Certifico:


DRA. PIEDAD DELGADO
SECRETARIA

OLALLAC

cancelar el valor total que adeudo. El día viernes 17 de mayo fui detenido en la mañana cuando me dirigía a mi trabajo, hacia Cayambe, el señor policía me manifestó que tenía una boleta de apremio en mi contra, por lo que me llevaron detenido, y luego en la tarde ya me trasladaron al Centro de Detención Provisional, he estado detenido 34 días y en la boleta de apremio con la que me detuvieron consta que debo estar detenido treinta días, por ser la primera vez que me han detenido por esta causa, por lo que solicito mi inmediata libertad señora jueza. Estaba trabajando en la empresa de flores llamada "Rosaprima", ganando el básico, pero por encontrarme detenido ya he perdido mi trabajo, señora jueza quiero salir del centro de detención para poder conseguir un trabajo y poder pasarles a mis hijos lo que me alcanza. Como arreglo de pago estoy dispuesto a cancelar el 10% de la deuda total que son 1.000 dólares más 200,00 dólares que estoy atrasado de los dos últimos meses, que dan un total de 1.200 dólares que serán cancelados de forma inmediata en el Juzgado Segundo de la Niñez y Adolescencia del Cantón Quito. Las mensualidades las he venido depositando en la cuenta de mi hija Quishpe Inlago Esperanza Maribel.- HASTA AQUÍ MI INTERVENCION. El Juzgado por su parte hace la siguiente observación, se declara la rebeldía en la que ha incurrido el señor Juez Segundo de la Niñez y Adolescencia del Cantón Quito, así como el Director del Centro de Detención Provisional de Pichincha, lo cual se tomará en cuenta al momento de resolver. Agréguese al proceso seis copias de recibos de depósitos a nombre de Quishpe Inlago Esperanza Maribel. Agréguese al proceso tres copias certificadas presentadas por el señor QUISHPE MEDINA CARLOS. TÉNGASE EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES: Las seis copias de recibos a nombre de Quishpe Inlago Esperanza Maribel, con lo que justifica sus pensiones depositadas. Las tres copias certificadas en las que consta el oficio emitido por el Director del CDP Quito, la boleta constitucional de premio personal, y el parte policial. El Oficio No.1467-JSNAQ, y anexos del 19 de Junio del 2013, suscrito por la Dra. Alba Palaguachia Lasso, Secretaria del Juzgado Segundo de la Niñez y Adolescencia del Cantón Quito. De los documentos que se han remitido del citado juzgado, consta del expediente el oficio del Centro de Detención Provisional de Quito, el parte policial en la que se describen las circunstancias de la detención se desprende que el señor CARLOS QUISHPE MEDINA ha sido detenido el día 17 de Mayo del 2013, por una boleta de apremio personal No.368-2013-RV girada por el Juez Segundo de la Niñez y Adolescencia del Cantón Quito por treinta días con lo que se demuestra que la detención ha superado el tiempo para el cual fue emitida, por lo tanto la suscrita jueza Acepto la Acción de Habeas Corpus y ordena la inmediata libertad del señor QUISHPE MEDINA CARLOS portador de la cédula de ciudadanía No. 170998384-3, para lo cual gírese la boleta constitucional de excarcelamiento y el oficio correspondiente para que con esta resolución dentro de esta audiencia proceda el Director del Centro de Detención Provisional de Quito a dar su inmediata libertad. Disponiendo, con la finalidad de proteger el derecho alimentario, que el accionante en esta causa proceda de forma inmediata ante el Juez Segundo de la Niñez y Adolescencia a consignar el pago propuesto ante esta autoridad y a formular un convenio de pago conforme la normativa pertinente. La sentencia debidamente motivada será notificada al respectivo domicilio judicial. Terminando la presente diligencia firmando para constancia con la señorita Jueza y Secretaria que certifica".- A continuación esta autoridad hace las siguientes consideraciones, una vez que han sido escuchadas las partes, la señora Jueza, previo a resolver hace las siguientes consideraciones: CUARTO.- El Art. 66 de la Constitución, reconoce y garantiza los derechos de libertad de las personas, contemplando en el numeral 9, literal c, "Que ninguna persona pueda ser privada de su libertad por deudas, costas, multas, tributos, ni otras obligaciones, excepto el caso de pensiones alimenticias." Dentro de las garantías jurisdiccionales, de conformidad con el Art. 89 de la Carta Suprema, se determina que el objeto de la acción de hábeas corpus es "recuperar la libertad de quien se encuentre privado de ella de forma ilegal, arbitraria o ilegítima, por orden de autoridad pública o de cualquier persona, así como proteger la vida y la integridad física de las

personas privadas de libertad”. Disposición concordante con el Art. 43 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, que establece que “La acción de hábeas corpus tiene por objeto proteger la libertad, la vida, la integridad física y otros derechos conexos de la persona privada o restringida de libertad, por autoridad pública o por cualquier persona...”.- QUINTO.- En la audiencia realizada el 20 de junio del 2013, se ha presentado ante esta Judicatura el oficio No 1115-2013 de fecha 19 de junio del 2013 del Centro de Detención Provisional de Quito y el parte policial No 1471 del 17 de mayo del 2013, de lo cual se desprende, que el señor QUISHPE MEDINA CARLOS, se encuentra detenido desde el 17 de abril del 2013, por una orden de apremio dictada por el Juzgado Segundo de la Niñez y Adolescencia de Pichincha, por el tiempo de 30 días, sustentado en el artículo Innumerado 22 del Código de la Niñez y Adolescencia; se desprende que el señor QUISHPE MEDINA CARLOS, se encuentra detenido por 34 días, hasta la presente fecha, deviniendo al momento la detención es ilegítima, por cuanto ya han transcurrido más de los treinta días dispuestos por el referido Juzgado en su auto; por lo tanto de conformidad con el Art. 22 del Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia, considerando que la libertad es uno de los Derechos de las personas y por eso la Constitución ha otorgado la garantía y como es esta acción de hábeas corpus. En razón de lo expuesto y al amparo de las disposiciones constitucionales y legales citadas, por cuanto conforme el Art. 76 de la Carta Fundamental, es obligación de los jueces asegurar el debido proceso, garantizando “el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes”; así como el derecho a la seguridad jurídica, RESUELVE: ACEPTAR la Acción de Habeas Corpus y en consecuencia en auto resolutivo mediante la Audiencia de Habeas Corpus ya se ordenó la libertad inmediata.- SEXTO.- En el caso que nos ocupa esta juzgadora ha tomado en consideración lo consagrado en el Art. 426 de la Carta Suprema Constitucional, en la que expresa todas las personas, autoridades e instituciones están sujetas a la Constitución. Las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, aplicarán directamente las normas constitucionales y las previstas en los instrumentos internacionales de derechos humanos siempre que sean más favorables a las establecidas en la Constitución, aunque las partes no las invoquen expresamente. Los derechos consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de inmediato cumplimiento y aplicación. No podrá alegarse falta de ley o desconocimiento de las normas para justificar la vulneración de los derechos y garantías establecidos en la Constitución, para desechar la acción interpuesta en su defensa, ni para negar el reconocimiento de tales derechos; así como el Art. 427 ibidem “Las normas constitucionales se interpretarán por el tenor literal que más se ajuste a la Constitución en su integralidad. En caso de duda, se interpretarán en el sentido que más favorezca a la plena vigencia de los derechos y que mejor respete la voluntad del constituyente, y de acuerdo con los principios generales de la interpretación constitucional.”, preceptos que se han valorado al momento de considerar que el accionante en la audiencia realizada presenta y sustenta esta acción de habeas corpus por sus propios derechos. Es así que según lo que corresponde el Recurso de Habeas Corpus es una garantía jurisdiccional contemplado y garantizado en el Art. 89 de la CRE, en armonía con lo establecido en los Arts. 43, 44 y 45 de la LOGJCC respecto al derecho a la libertad, que permite a cualquier ciudadano o ciudadana, por sí o por interpuesta persona, acudir ante un Juez para que la autoridad correspondiente presente a la persona detenida y exhiba la orden de detención con las formalidades de Ley y las justificaciones de hecho y derecho que sustenten la medida, acción que tiene por objeto recuperar la libertad de quien se encuentre privado de la misma en forma ilegal, arbitraria o ilegítima por orden de autoridad pública o de cualquier persona. La acción de Habeas Corpus, precisamente es una acción pública y sumaria encaminada a garantizar la libertad, de uno de los más importantes derechos consustanciales e inherentes a todas las personas y a resguardar su esfera intangible de los ataques e intromisiones abusivos, se trata de la principal garantía de la inviolabilidad de la libertad personal. Asimismo, textualmente, el Art. 43, numeral 6 de la LOGJCC indica

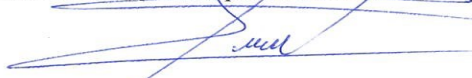
que uno de sus objetivos es que una persona: “no puede ser detenida por deudas, excepto en el caso de pensiones alimenticias” lo que concuerda con el Art. 66 de la CRE, numeral 29, literal C) que dice: “Que ninguna persona pueda ser privada de su libertad por deudas, costas, multas, tributos, ni otras obligaciones, excepto el caso de pensiones alimenticias”. El Art. 44 de la CRE señala que: “El Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos; se atenderá al principio de su interés superior y sus derechos prevalecerán sobre los de las demás personas. Las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral, entendido como proceso de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto y de sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en un entorno familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad (...)”, a su vez, el At. 17 de la Convención Americana de Derechos Humanos, establece textualmente: “1.- La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y debe ser protegida por la sociedad y el Estado (...)”. A su vez el Art. 19 de la misma convención indica que: “Todo niño tiene derecho a las medidas de protección que su condición de menor requieren por parte de su familia, de la sociedad y del estado”. El Art. 32 IBIDEM, en cambio menciona la correlación entre deberes y derechos de las personas, entre ellos el mencionado en el Art. 32, numeral 1 que dice: “Toda persona tiene deberes para con la familia, la comunidad y la humanidad”. Todos estos artículos están íntimamente relacionados con el Art. 11 del Código de la Niñez y la Adolescencia, que dice: “El interés superior del niño es un principio que está orientado a satisfacer el ejercicio efectivo del conjunto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; e impone a todas las autoridades administrativas y judiciales y a las instituciones públicas y privadas, el deber de ajustar sus decisiones y acciones para su cumplimiento”. En la especie, se evidencia que se ha privado de la libertad al ciudadano QUISHPE MEDINA CARLOS por adeudar pensiones alimenticias de sus hijas e hijos y que se ha excedido en varios días su detención lo cual implica su inmediata libertad, pero también se debe considerar que la CRE expresa que es obligación de la suscrita interpretar las normas en el sentido que más se ajuste a la CRE, por tal motivo en el Art. 3 de la LOGJCC, establece los métodos de interpretación constitucional; y en el presente caso, al determinar con claridad, cuál es la causa y efecto que fueron conocidos con anterioridad a la detención por el hoy accionante, se verificó que la medida en cuestión protege un fin constitucionalmente válido al cual pertenecen los menores (grupo de atención prioritaria), tal como lo exigen los Arts. 44; 46, en sus numerales 1 de la C.R.E, así mismo se considera que el accionante al ser una persona privada de la libertad, también pertenece al grupo de atención prioritaria, conforme lo señala el Art. 35 de la Carta Magna; sin embargo, el accionante ha incumplido su obligación provocando un mayor grado de no satisfacción, lo que hace presumible que la detención y privación, no está ocasionando los efectos deseados. Estos hechos permiten a la suscrita utilizar lo previsto en el Art. 3 numerales 1;2;3;5; 6, de la LOGJCC, concluyendo que, el accionante al estar privado de su libertad, está imposibilitado de trabajar por ende no podrá generar una actividad económica que le permita cumplir su obligación como alimentante; que en consecuencia, afecta el bienestar de los niños, quienes a más de no percibir una pensión, son susceptibles de un impacto psicológico al conocer que su progenitor esta privado de su libertad, secuelas que en un futuro podrían alterar el normal desenvolvimiento de los menores. Por todo lo expuesto, de conformidad al Art. 168 numeral 6 de la C.R.E concordante con el Art. 44, numeral 3 de la LOGJCC, la suscrita Jueza de Contravenciones, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DEL PUEBLO SOBERANO DEL ECUADOR Y POR AUTORIDAD DE LA CONSTITUCION Y LEYES DE LA REPÚBLICA, acepta la Garantía Jurisdiccional de la Acción de Habeas Corpus propuesta por el señor QUISHPE MEDINA CARLOS en contra del Juez Segundo de la Niñez y Adolescencia de Pichincha, en consecuencia, se ordena la inmediata libertad del precitado accionante como ya se dispuso en forma oportuna en la audiencia, para lo cual también en

la misma diligencia se giró la respectiva Boleta de Excarcelación. Disponiendo, con la finalidad de proteger el derecho alimentario, que el accionante en esta causa proceda de forma inmediata ante el Juez Segundo de la Niñez y Adolescencia de Pichincha a consignar el pago propuesto esto es \$1200 y a formular un convenio de pago conforme a la normativa pertinente.- Notifíquese al señor Juez Segundo de la Niñez y Adolescencia de Pichincha con esta sentencia.- Notifíquese también en la casilla judicial del accionante así como del Director del Centro de Detención Provisional de Quito con el contenido de esta sentencia.- CUMPLASE Y NOTIFIQUESE.-



DRA. CARLA OLALLA ESPINOSA
JUEZA

En Quito, martes veinte y cinco de junio del dos mil trece, a partir de las dieciseis horas y cincuenta y cinco minutos, mediante boletas judiciales notifiqué la SENTENCIA que antecede a: QUISHPE MEDINA CARLOS en la casilla No. 1729 y correo electrónico jw.41laro@yahoo.commailto;jw.41laro@yahoo.com del Dr./Ab. DR. MANUEL RODRIGO SANTIANA . No se notifica a JUEZ SEGUNDO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DEL CANTON QUITO por no haber señalado casilla. Certifico:



DRA. PIEDAD DELGADO
SECRETARIA

OLALLAC

JUZGADO CUARTO DE CONTRAVENCIONES DE PICHINCHA. Quito, miércoles 10 de julio del 2013, las 09h31. VISTOS: Dra. Carla Olalla Espinosa, en mi calidad de Jueza Titular del Juzgado Cuarto de Contravenciones de Pichincha, mediante acción de personal N° 7576-DNP de 17 de mayo del 2013. Llega a conocimiento de esta Judicatura que el señor SEGUNDO APUGUANGO MAZA, ecuatoriano, 58 años de edad, de estado civil casado, de ocupación carpintero, comparece con su acusación particular en contra FAUSTO RODRIGO SARANGO VALVERDE, en la que manifiesta que el día miércoles 2 de enero de 2013, aproximadamente a las 17h15 en la Agencia EXPEDICION CENTRO DEL MUNDO EXMUNDO, al leer la publicidad en puertas y paredes del local de la Av. Amazonas 2047 y Wilson, Quito, sobre venta de pasajes aéreos, al ingresar fue objeto inmediato de una encerrona, por parte del ahora acusado ingeniero FAUSTO RODRIGO SARANGO VALVERDE, quien al venderle un pasaje electrónico QUITO-MADRID-QUITO, le dijo que el boleto era de ida y vuelta. Reclamándole que viajaba de ida y no pensaba regresar, supo decirme que el de ida y vuelta era más barato que solo el de ida y nunca le supo indicar ni la ruta correcta, ni sus derechos y singularmente no le ha sabido indicar que le había vendido un boleto electrónico, no semejante al común, donde constan derechos y obligaciones, garantías, seguros, etc. y más con escala en Panamá. Manifiesta que al viajar, estuvo con debida anticipación en el Aeropuerto, lugar donde le dicen que el viaje a "Panamá" era en Aerogal y luego KLM le dice que el avión correspondiente a Madrid, había levantado vuelo. Expresa haber reclamado el mismo día del fracasado del viaje, a la persona del vendedor, quien le supo decir que lo tenía perdido todo, y singularmente perdido el valor puesto que la venta era con restricciones. Por el ticket aéreo pagó la suma en efectivo de UN MIL CIENTO SETENTA DÓLARES 00/100US (\$1.170,00) y no en cheque como hace constar en el RECIBO 0007505, siendo además que no se le previno en el borroso boleto electrónico que se le mandaba a España, a su arbitrio, por Panamá lo que nunca contrato y menos aún con el pago de pasaje de vuelta. A sus reclamos tajantes, a día seguido, por sobre que soy un hombre que no terminé la primaria, albañil de profesión, humilde pero honesto, manifiesta que es claro que fue abusado, en los términos consagrados en la Ley de Defensa del Consumidor, puesto que el ingeniero civil FAUSTO RODRIGO SARANGO VALVERDE interrumpió, a sabiendas, la prestación del servicio, lo que motivó que el acusador sufra alteraciones en el devenir de su trabajo en España, ya que se le previno que podría perder su residencia, por lo que manifiesta que el Gerente de la Agencia Viajera, Rodrigo Sarango, deberá reintegrarle los valores cobrados en persona y por los servicios no prestados y los daños y perjuicios ocasionados en su condición de Consumidor por la alteración o interrupción culpable del servicio. Señala a los Arts. 28 y 27 de la L.O.D.C. que disponen expresamente el deber de Rodrigo Sarango de haberle atendido con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, a la ley de su profesión y otras conexas. Expresa que por su ignorancia fue aprovechado por el acusado, teniendo aquello repercusiones como su fallido viaje, además dice que ha realizado averiguaciones y sostiene que el ingeniero Sarango, nunca entregó a dicha Empresa Aérea el valor del pasaje, reclama que el acusado deberá indemnizarme por los daños que le ha ocasionado por vicio o defecto de los servicios que nunca los concluyó y que ha reclamado por varias veces al acusado de quien ha cambiando de criterio, engañándolo que le solicite

por escrito la devolución. Manifiesta no conocer el porqué de los rubros excesivos del costo del pasaje que otras empresas semejantes lo cobran en menos. Expresa ser perjudicado por Fausto Rodrigo Sarango, porque a sus reclamaciones, no constante del Boleto, pretende abusando de su instrucción y realidad de vida, de que es un hombre humilde, escaso hasta en sus expresiones, el eximirse, atenuar, limitar sus responsabilidades, encontrándole pretextos de cualquier naturaleza, que siendo propios del acusado y de su sistemática, justificándose el ingeniero Sarango el que el acusador no haya leído las condiciones del texto de su computadora, que llama boleto electrónico. Ante sus continuas reclamaciones de diversos modos, se niega a devolverle el dinero del pasaje diciendo que ya ha entregado a KLM, lo que dice no ser verdad conforme lo asevera un funcionario de la Línea; manifiesta que lo que quiere el acusado es burlarle su dinero en su solo beneficio, pues sabe lo imperiosos de mi ausencia en defensa de mi única fuente de trabajo, en España y que estoy a punto de perderlo. Señala la dirección en la que debe ser citado el acusado, así como la casilla judicial N° 4588 de su Abogado defensor doctor Simón Bonilla.-Aceptada a trámite la acusación particular el día miércoles 30 de enero del 2013, a las 12h29, se ha dispuesto la citación al acusado en la dirección señalada.- Citado que ha sido el acusado, el mismo comparece al proceso con escrito presentado con fecha jueves 07 de marzo del 2013, señalando casillero judicial N° 1406 de su abogado defensor doctor Luis Danilo Chávez.- Mediante providencia dictada el 01 de marzo 2013, a las 11h50 se ha convocado a la audiencia oral de juzgamiento señalando la práctica de la misma para el 06 de marzo a las 11h00 (foja 45).- La cual según lo que dispone el Art. 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se realiza al tenor de lo dispuesto.- Encontrándose la causa en estado de resolver, se considera: PRIMERO.- El trámite dado a la presente causa es legal y no se ha omitido solemnidad sustancial alguna, por lo que se declara su validez.- SEGUNDO.- Que esta autoridad es competente para el conocimiento y juzgamiento de las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, conforme lo dispone el Art. 84 de la mencionada Ley; y, el numeral 3 del Art. 231 del Código Orgánico de la Función Judicial.- TERCERO.- Conforme a la Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 11, numeral 2 todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades; así como tendrán derecho a una igualdad formal, igualdad material y no discriminación, según lo prescrito en el Art. 66 numeral 4.- CUARTO.- Analizada la prueba presentada por las partes se tiene: 1.- A favor del acusador: Junto con el escrito presentado el 29 de marzo del 2013 y lo introducido en la Audiencia de Juzgamiento de fecha 01 de abril del 2013: a) A fojas 23 del proceso consta en original la nota de ingreso 0007505 de Expediciones Centro del Mundo Excemundo Cia. Ltda., de fecha 02 de enero del 2013, en la que recibe del señor Apuguango Maza Segundo, por concepto de pago de 1 (...), Quito-Ámsterdam- Madrid, con salida el 03 de enero del 2013, por un valor de MIL CIENTO SETENTA DOLARES, en la que consta una firma y el sello de la citada agencia de viajes.- b) A fojas 24 en originales constan un volante y tarjetas de presentación de la agencia internacional de viajes Expediciones Centro del Mundo.- c) De fojas 25 y 26 consta en copias simples la información del viajero a nombre de Segundo Apuguango Maza, Quito-Madrid, con la ruta Quito-Panamá por Copa Airlines, Panamá-Ámsterdam-Madrid por KLM y de retorno Madrid-Ámsterdam-Quito KLM; d) A fojas 27 consta en copia simple el


certificado de registro de sociedades a nombre de la Compañía Expedition Centro del Mundo Excemundo Cia. Ltda; e) A fojas 29 y 64 en copia simple y original respectivamente una reserva a nombre del señor Apuguango Maza Segundo, ruta Quito-Bogota-Barcelona; f) A foja 30 del proceso en copia simple oficio s/n de fecha 04 enero del 2013 suscrita por el señor Segundo Apuguango Maza, dirigida al señor ingeniero Rodrigo Sarango de Expediciones Centro del Mundo, en la que solicita el reembolso del ticket aéreo No ETKT 0742639586473-74; g) A fojas 31 consta en papel simple información relativa al cambio de ruta solicitado, documento que no contiene ni remitente, ni destinatario; h) A fojas 32 del expediente consta en original el oficio de No DGAC-AU-O-0001-13 de fecha 09 de enero del 2013 suscrito por el Coordinador Nacional de Atención al Usuario DGAC, Byron Ganchala Obando, dirigida a la Defensoría del Pueblo, en la que se manifiestan respecto del reclamo presentado por el señor Segundo Apuguango en contra del señor Rodrigo Sarango, representante de la agencia de viajes Expediciones Centro del Mundo, en el que determinan la inobservancia de lo dispuesto en la Constitución de la Republica sobre el derecho a accederse a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato; i) A fojas 33 y vta. Consta el informe de gestión oficiosa, de fecha 14 de enero del 2013 suscrita por la doctora Monica Ramirez Chavez, asistente de Abogacia de la Delegacion Provincial de Pichincha de la Defensoria del Pueblo, en el que se concluye que se apreció que existe una discrepancia entre las partes (Segundo Apuguango-Rodrigo Sarango), pues el peticionario señala que no se le informó sobre las restricciones del boleto, por su parte requerido señala que le explicó sobre las restricciones e incluso constan en la hoja de reserva que se le otorgó al señor Apuguango; j) A fojas 34 consta en hoja simple un mail titulado reclamo Sr. Apuguango, de Rodrigo Sarango dirigido a mramirez@dpe.gob.ec en la que se señala la gestión realizada a fin de que el señor Apuguango realice el viaje según las especificaciones dadas a conocer en el documento.- k) A fojas 35 y 36 de los autos constan fotografías del lugar donde funciona la agencia de viajes Expediciones Centro del Mundo; l) De fojas 38, 40, 65, 66 constan en copias simples que hacen referencia a procesos seguido en las Comisaría primera y segunda de la mujer y la familia del cantón Quito, documentación que no posee relación a la materia de la litis; m) A fojas 41, 42 y 54 del proceso consta copias de recortes de periódicos, documentación que no posee relación a la materia de la litis;; n) De fojas 43 a 51 consta copias en simples del pasaporte de Apuguango Maza Segundo; o) A fojas 52, 53 y 75 consta en copias simples escritos dentro del juicio de divorcio N° 0112-2012; p) A fojas 55 y 56 en copia simple una reserva a nombre del señor Apuguango Maza Segundo, Madrid-Quito, ruta Madrid-Bogotá-Quito; q) A fojas 63 consta una tarjeta del Dr. Aldo Auquilla; 2.- A favor de la parte acusada: Junto con el escrito de fecha 07 de marzo del 2013: a) A fojas 11, un certificado suscrito por el Gerente de Servicio al Cliente Ecuador, AmadeusGlobal Ecuador S.A. – Sistema de distribución de las aerolíneas- en el que informan las tarifas publicadas en el mes de enero del 2013 en la ruta Quito-Ámsterdam-Madrid por parte de la aerolínea KLM; b) De fojas 12 a 14 un mail dirigido a Apuguango Segundo de Rodrigo Sarango de fecha 15 de enero del 2013, en el que en lo principal señala información relativa al cambio de ruta del viaje solicitado, hechos que es posterior a la infracción acusada; c) A fojas 15, consta el ticket 0742639586473-747 RCI a nombre del señor Apuguango Maza

Segundo, de fecha 02 junio del 2013, con información del vuelo Quito-Panamá-Ámsterdam-Madrid- Ámsterdam- Quito, en los días 03 a 04 de enero y 20 de febrero del 2013 respectivamente, por un valor total de 1106.62; d) A fojas 16 consta la designación del señor Fausto Rodrigo Sarango Valverde como Gerente de Expedition Centro del Mundo Excmundo Cia Ltda. la que ha sido constituida el 12 de agosto de 1997.- En la Audiencia de Juzgamiento: e) A fojas 69 consta en copias simples la Constitución de la Compañía de Responsabilidad Limitada Expedition Centro del Mundo Excmundo Cia. Ltda.; f) A fojas 73 consta en hoja simple el registro único de contribuyentes sociedades a nombre de Expediciones Centro del Mundo Excmundo Cia. Ltda.- Lo presentado por las partes posterior a la Audiencia de Juzgamiento no se considera por ser extemporáneo.- QUINTO.- El Art. 115 del Código de Procedimiento Civil dispone que esta juzgadora deberá apreciar la prueba en conjunto, de acuerdo con la reglas de la sana crítica, sin perjuicio de las solemnidades prescritas en la ley para la existencia o validez de ciertos actos. Por otro lado, se ha tomado en cuenta en el presente proceso lo manifestado en el Art. 83 del Código de Procedimiento Penal que expresamente manifiesta que "la prueba solo tiene valor si ha sido pedida, ordenada, practicada e incorporada al juicio conforme a la disposiciones de este Código..."; así como lo expresado en el Art. 85 ibídem que dice "la prueba debe establecer tanto la existencia de la infracción como la responsabilidad del procesado".- SEXTO.- De lo actuado se tiene que existe una relación consumidor proveedor entre el señor Segundo Apunguango Maza y Fausto Rodrigo Sarango Valverde, respectivamente, conforme se desprende de lo por ellos manifestado, así como de los documentos presentados, como lo es la nota de ingreso 0007505 de Expediciones Centro del Mundo Excmundo Cia. Ltda., de fecha 02 de enero del 2013, en la que recibe el señor Rodrigo Sarango del señor Apunguango Maza Segundo, por concepto de pago de 1 (...), Quito-Ámsterdam- Madrid, con salida el 03 de enero del 2013, por un valor de MIL CIENTO SETENTA DOLARES, en la que consta una firma y el sello de la citada agencia de viajes, los mails que hacen referencia al cambio de itinerario, ruta y valores, el ticket de reserva, entre otros, lo que confirman la existencia de una relación proveedor consumidor que es materia de protección y regulación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.- Las partes expresan haber realizado una transacción de compra venta de ticket aéreo, siendo diferentes sus alegaciones respecto de la información proporcionada para cumplir con el viaje cuyo destino final era Madrid- España, en lo relacionado con la ruta establecida para el destino pactado, además de la falta entrega del ticket correspondiente, de información necesaria para cumplir con el viaje, así como la venta de un pasaje solo de ida y no de retorno, discrepancia que mantienen las partes.- SEPTIMO.- En el capítulo V de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor constan las responsabilidades y obligaciones del proveedor, entre ellas las siguientes: Art. 27 "es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otras conexas...", concordante con lo establecido en la Constitución de la República en la sección IX, del capítulo III, del Título II, respecto de las personas usuarias y consumidoras, en su Art. 52 que determina que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.- Finalmente la Constitución de la Republica en su Art.

66 numeral 25, señala el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.- OCTAVO.- En este enjuiciamiento el acusador ha manifestado no haber tenido por parte del acusado un servicio de calidad, en el que se le informara lo suficiente a fin de que pueda hacer uso del ticket aéreo por él adquirido, deduce que cuando realizó la compra su viaje este era por la compañía KLM en un vuelo Quito-Ámsterdam- Madrid, conforme ha justificado con la nota de ingreso 0007505 de fecha 02 de enero del 2013, de la agencia de viajes Expediciones Centro del Mundo Excmundo Cia. Ltda. por el cual pago un valor de \$1170, siendo atendido por el hoy acusado Rodrigo Sarango; además consta dentro del proceso el Ticket N° 0742639586473-474 proporcionado por el acusado en el que se observa que la ruta por él vendida es Quito-Panamá-Ámsterdam- Madrid de ida, y de retorno Madrid-Ámsterdam-Quito, lo que no concuerda con lo suscrito al momento de la transacción realizada para la venta del pasaje aéreo, infringiendo de esta manera lo dispuesto en la norma contenida en el Art. 27 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, esto es no haber proporcionado información de calidad a fin de que el usuario pueda hacer uso a satisfacción del servicio adquirido. Se observa el incumplimiento de las obligaciones como prestador de servicios en la venta y emisión de un boleto aéreo y el brindar el suficiente asesoramiento al viajero. Esta infracción vulnera el derecho a acceder a bienes y servicios públicos o privados de calidad con eficiencia, eficacia y buen trato conforme lo señala la Constitución; se ha establecido la existencia de la infracción tipificada en el Art. 27 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, atribuibles al señor SARANGO VALVERDE FAUSTO RODRIGO. Por estas consideraciones este Juzgado, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DEL PUEBLO SOBERANO DEL ECUADOR, Y POR AUTORIDAD DE LA CONSTITUCIÓN Y LAS LEYES DE LA REPÚBLICA, acepta la acusación presentada por el señor APUGUANGO MAZA SEGUNDO en contra del señor SARANGO VALVERDE FAUSTO RODRIGO, por lo que se le condena a la devolución del valor de MIL CIENTO SETENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, que ha recibido por concepto de la venta de un ticket aéreo, dinero que será depositado en esta Judicatura hasta el 09 de agosto del 2013; al pago de la multa de TRESCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, conforme la determina el Art. 75 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en concordancia a lo establecido en el Art. 71.1 del mismo cuerpo legal. Además se le condena al pago de daños y perjuicios los cuales podrán ser reclamados por el acusador conforme lo estipula el Art 391 del Código de Procedimiento Penal.- Se regulan los honorarios del Abogado de la defensa de señor Segundo Apuguango Maza en la suma de cien dólares de los Estados Unidos de América.- Con costas por regular.- CUMPLASE Y NOTIFIQUESE.-

DRA. CARLA OLALLA ESPINOSA
JUEZA

En Quito, miércoles diez de julio del dos mil trece, a partir de las dieciseis horas y cincuenta y cinco minutos, mediante boletas judiciales notifiqué la SENTENCIA que antecede a: APUGUANGO MAZA SEGUNDO en la casilla No. 4588 y correo electrónico simontemplar@hotmail.com del Dr./Ab. ALBERTO SIMON BONILLA CORTES. ING. SARANGO VALVERDE RODRIGO -PROPIETARIO Y DIRECTOR DE LA CONSTRUCTORA " A. R " en la casilla No. 1406 y correo electrónico luisdchavez@hotmail.com del Dr./Ab. DR. LUIS DANILO CHAVEZ . Certifico:



DRA. PIEDAD DELGADO
SECRETARIA

OLALLAC



El desafío de ser diferentes, es sentirnos semejantes.

- 2 -
DOS
La DOCUMENTACIÓN QUE EN FOLIOS útiles se acompaña, son COPIAS de los ORIGINALES Y COMPULSAS que reposan en el ARCHIVO de esta DEFENSORÍA DEL PUEBLO y a la cual me remito en caso necesario.

LO CERTIFICO

TRÁMITE DEFENSORIAL No. DPE-DPP-N-58257-2013

Fecha: 04 JUN 2013

INFORME MOTIVADO N° 40-DPE-DPP-N-58257-2013-CRZ

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE ECUADOR.-DELEGACION PROVINCIAL DE PICHINCHA.

Quito, D.M., 30 de abril de 2013, las 09H05

I. ANTECEDENTES

Con fecha 3 de diciembre de 2012, el señor Eduardo Logroño Merizalde, comparece a la Delegación Provincial de Pichincha de la Defensoría del Pueblo y mediante escrito manifiesta adquirió un vehículo marca Hyundai Terracán a diesel modelo 2006 placas PBB-7345 motor 2900 CC turbo de color plomo, cuyos talleres especializados en ese tipo de vehículos son los talleres Garner Espinosa, el vehículo a pesar de que el vehículo estaba flamante y casi nuevo, empezó a presentar desperfectos mecánicos. En el mes de junio de 2012, ingresaron el vehículo para una reparación total de inyectores al taller de Garner Espinosa. En virtud de que el vehículo ha presentado varios desperfectos en su funcionamiento. El peticionario solicita a la Empresa Garner Espinosa C.A. el reconocimiento de la garantía a la cual tiene derecho, entre otros gastos, pago de facturas, arrastre de vehículo desde diferentes puntos de la ciudad a los talleres. Adjunta a su petición copia de su cédula de ciudadanía y papeleta, copia de 3 facturas emitidas por la Empresa Garner Espinosa. Adjunta a su petición copias de las facturas, cédula y papeleta de votación.

II. TRÁMITE SUMARIO REALIZADO ANTE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

- 2.1. Mediante providencia número 383-DPE-DPP-N-58257-2012, de fecha 25 de marzo de 2013, que consta en fojas 10 y 11 del expediente, esta Delegación Provincial de Pichincha de la Defensoría del Pueblo, acogiendo el pedido de la peticionaria, admite a trámite su petición, con la misma se dispone correr traslado al GERENTE O REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA GARNER ESPINOSA, para que de contestación en el plazo de ocho (8) días de conformidad a lo que dispone el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y se convoca a las partes a única audiencia para el día 9 de abril de 2013 a las 15H30. Esta providencia es notificada a la parte requerida, mediante el servicio que presta Correos del Ecuador, conforme consta en la guía No. EE 132973076 EC constante a fojas 11 del expediente.



DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA
OFICINA NORTE

Edificio Hagok
Av. De los Shyris N45-101 y Av. 6 de Diciembre
Teléfonos: 2242677 / 2262896
www.dpe.gob.ec

05 JUN 2013



El desafío, de ser diferentes, es sentirnos semejantes.

2.2. A fojas 14 de expediente consta el Acta de Imposibilidad de Acuerdo, por estas consideraciones no ha sido posible llegar a un acuerdo amistoso entre las partes.

III.- CONSIDERACIONES

El artículo 52 de la Constitución de la República dispone: *"Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características."*

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor."

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reconoce en los numerales 2, 4 y 6 del artículo 4, el derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; el derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.

El artículo 11 del mismo cuerpo legal señala: *"Garantía.- Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en que consiste tal garantía, así como las condiciones, forma, plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva."*

Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará."

El artículo 81 de la Ley Ibídem establece: *"Facultad de la Defensoría del Pueblo.- Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas."*



**DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA
OFICINA NORTE**

Edificio Hagok
Av. De los Shyris N45-101 y Av. 6 de Diciembre
Teléfonos: 2242677 /2262896
www.dpe.gob.ec



El desafío de ser diferentes, es sentirnos semejantes.



En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda."

El 9 de abril de 1985, la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la resolución 39/248 con las directrices para la protección del consumidor, las mismas que fueron ampliadas en 1999. Si bien no son jurídicamente vinculantes, se diseñaron para que los gobiernos elaboraran y aplicaran políticas públicas en 8 ejes: necesidades básicas; seguridad; información; elección; representación; indemnización; educación del consumidor; y, medio ambiente sano.

Las directrices persiguen los siguientes objetivos: ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores; instar a quienes se ocupan de producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta; ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de las empresas que perjudiquen a los consumidores; facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor; fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.

La Carta de la OEA, en su artículo 39, establece que los Estados Miembros deben realizar esfuerzos con el fin de conseguir suministros adecuados y seguros para los consumidores.

IV.- ANÁLISIS DE DERECHOS

En el presente caso se presume que el peticionario señor Eduardo Logroño Merizalde, fue víctima de la posible mala reparación de su vehículo modelo 2006, al presentar problemas técnicos y al no darle garantía del trabajo realizado ni del repuesto adquirido por parte de la mencionada empresa, presumiéndose la vulneración de sus derechos de consumidor reconocidos en el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador y numerales 2, 4 y 6 del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor antes señalados.

Al no haber sido posible llegar a un acuerdo amistoso entre las partes, la Defensoría del Pueblo debe culminar el presente trámite, de conformidad con lo que establece el artículo 83 de la Ley Orgánica de Defensa del



**DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA
OFICINA NORTE**

Edificio Hagok
Av. De los Shyris N45-101 y Av. 6 de Diciembre
Teléfonos: 2242677 / 2262896
www.dpe.gob.ec



El desafío de ser diferentes, es sentirnos semejantes.

Consumidor, por lo tanto le corresponderá al / la señor/a Juez/a de Contravenciones juzgar el presente caso.

Al respecto la Disposición Transitoria de la Resolución 0039-DPE-DNJ-2012, dictada por el señor Defensor del Pueblo señala: *"Dada la facultad de la Defensoría del Pueblo de conocer y pronunciarse respecto de las causas que tenga por objeto violaciones a los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en virtud del Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y hasta que se promulgue la Reforma a dicha ley, se procederá de la siguiente manera en los casos relacionados con esta materia:*

a) Se informará al peticionario de manera inmediata, sea en forma verbal o por escrito, que la Defensoría del Pueblo carece de poder coercitivo, y que corresponde a las Intendencias Generales de Policía y Comisarías y a los Juzgados de Contravenciones de las jurisdicciones correspondientes según el caso, conocer esta clase de causas de conformidad con el artículo 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Disposición Transitoria Décima del Código Orgánico de la Función Judicial.

b) Las Delegaciones Provinciales podrán admitir casos de esta materia, los mismos que serán tramitados en forma sumaria mediante gestión oficiosa o llamando a las partes a única audiencia en la que se procurará un acuerdo amistoso, según amerite el caso. De no lograrse acuerdo, o de no darse la audiencia por ausencia de una o ambas partes, la Delegación Provincial emitirá inmediatamente un informe sobre el caso, el cual será remitido a la autoridad competente para su conocimiento y posterior resolución del caso, conforme al Art. 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

c) Si existiera un reclamo sobre los mismos hechos ante un prestador de los servicios o en cualquier instancia administrativa o judicial, las Delegaciones Provinciales se abstendrán de iniciar trámite o acción defensorial del debido proceso únicamente cuando concurren las circunstancias del Art.7 de esta resolución".

Con los antecedentes expuestos, habiéndose dado cumplimiento con las normas establecidas en los literales a) y b) de la Disposición Transitoria de la Resolución Defensorial No. 039-DPE-2012, y, de conformidad con los artículos 81, 82, 83 y 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, esta Delegación Provincial de Pichincha concluye:

V. CONCLUSIONES

5.1. Conforme a lo establecido en el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Defensoría del Pueblo está facultada para conocer y pronunciarse sobre los reclamos y las quejas que presenten los/las consumidores/as, por lo tanto, es competente para emitir el presente informe



**DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA
OFICINA NORTE**

Edificio Hagok
Av. De los Shyris N45-101 y Av. 6 de Diciembre
Teléfonos: 2242677 /2262896
www.dpe.gob.ec



El desafío de ser diferentes, es sentirnos semejantes.

motivado sobre la queja interpuesta por el señor Eduardo Logroño Merizalde, mismo que será apreciado por el o la Juez/a de acuerdo a su sana crítica, según lo señalado en el inciso segundo del artículo 83 de la Ley ibídem.

5.2. La Delegación Provincial de Pichincha una vez analizado el caso, concluye que en el presente caso se presume la vulneración de los derechos de los consumidores a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, el derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar; reconocidos en el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador y artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

V.I. REMISIÓN DEL PROCESO

6.1. De conformidad a lo establecido en el artículo 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se solicita a el/la señor/a Juez/a de Contravenciones del Cantón Quito, se sirva iniciar el respectivo proceso investigativo, tomando en consideración los hechos que se han mencionado en el presente informe motivado.

6.2. Se dispone el archivo del presente trámite de consumidores, señalando que se ha agotado el trámite ante la Defensoría del Pueblo.

6.3. Notifíquese, remítase y archívese.



Dra. Aracely Paltán López
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR
CRZ/2013



Notificaciones:

Señor
GERENTE O REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA GARNER
ESPINOSA
Casillero Judicial No.- 608
Quito, Distrito Metropolitano

Señor
EDUARDO LOGROÑO MERIZALDE
Casillero Judicial No.- 2359
Quito, Distrito Metropolitano


La DOCUMENTACION QUE EN FS. 3 *Tejido*
útiles se acompaña, son COPIAS de los ORIGINALES
Y COMPULSAS que reposan en el ARCHIVO de esta
DEFENSORIA DEL PUEBLO y a la cual me remito en
caso necesario.

LO CERTIFICO


4 JUN 2013

Fecha:
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA
OFICINA NORTE
Edificio Hagok
Av. De los Shyris N45-101 y Av. 6 de Diciembre
Teléfonos: 2242677 /2262896
www.dpe.gob.ec

M.

Ingreso con
5
anexo

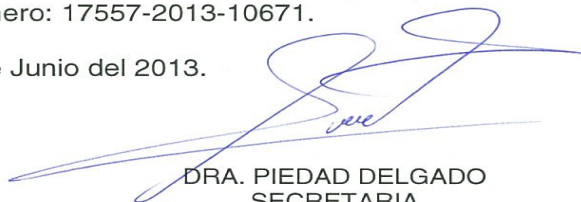
86973E94-E4A8-4F4E-A6A7-3BA99ACE7101

**CORTE PROVINCIAL DE JUSTICIA DE PICHINCHA
JUZGADO CUARTO DE CONTRAVENCIONES**

Ingresado por: DELGADOP
DRA. CARLA OLALLA ESPINOSA

Recibida el día de hoy, lunes diez de junio del dos mil trece, a las ocho horas y treinta minutos, el proceso seguido por: LOGROÑO MERIZALDE EDUARDO en contra de GARNER ESPINOSA C. A., en: 0 foja(s), adjunta INFORME MOTIVADO DE LA DEFENSORIA PUBLICA No40-DPE-DPP-N-2013 y OFICIO No DPE-DPP-2013-0099-O. Correspondió al número: 17557-2013-10671.

QUITO, Lunes 10 de Junio del 2013.



DRA. PIEDAD DELGADO
SECRETARIA